



**Cisco Unified Contact Center Express  
サービスおよびトラブルシューティング ガイド  
Cisco Unified Contact Center Express Servicing and  
Troubleshooting Guide**

Cisco Unified Contact Center Express および Cisco Unified IP IVR  
リリース 7.0 (1)

2008 年 8 月

**【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意  
([www.cisco.com/jp/go/safety\\_warning/](http://www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)) をご確認ください。**

**本書は、米国シスコシステムズ発行ドキュメントの参考和訳です。  
米国サイト掲載ドキュメントとの差異が生じる場合があるため、  
正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。  
また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、  
弊社担当者にご確認ください。**

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコシステムズおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコシステムズまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任は一切負わないものとします。

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0807R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

*Cisco Unified Contact Center Express サービスおよびトラブルシューティング ガイド リリース 7.0(1)*  
© 2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Copyright © 2008–2010, シスコシステムズ合同会社.  
All rights reserved.



## CONTENTS

はじめに	xiii
目的	xiii
対象読者	xiii
マニュアルの構成	xiii
関連ドキュメント	xiv
表記法	xv
マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート	xv

---

### PART 1

## Serviceability

---

### CHAPTER 1

<b>Serviceability について</b>	<b>1-1</b>
Cisco Unified CCX Serviceability について	1-1
Serviceability のサポート	1-2
CiscoWorks のサポート	1-3
Syslog のサポート	1-3
遠隔サービサビリティ	1-4
Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバのサービサビリティ サポート	1-4

---

### CHAPTER 2

<b>Simple Network Management Protocol のサポート</b>	<b>2-1</b>
Simple Network Management Protocol について	2-1
SNMP の基本	2-2
SNMP エージェントおよびサブエージェント	2-2
SNMP 管理情報ベース	2-2
SYSAPPL-MIB	2-3
CISCO-VOICE-APPS-MIB	2-6
CISCO-CDP-MIB	2-6
SNMP トラップ	2-6
SNMP トラップ メッセージ	2-7
フェールオーバー トラップ	2-7
SNMP トラップの設定	2-8
SNMP トラップ レシーバの設定	2-8

SNMP コミュニティ名の設定	2-9
SNMP サービスの開始、停止、および確認	2-10
スタートアップ中のトラップのスナップショット	2-10
シャットダウン中のトラップのスナップショット	2-11

**CHAPTER 3**

<b>アラーム サービス</b>	<b>3-1</b>
アラームについて	3-1
Cisco Unified CCX アラーム サービス	3-1
アラーム サービスの開始と確認	3-2
アラーム サービスの設定	3-3
アラーム メッセージの表示	3-3
Syslog サーバに送信されたアラーム メッセージの表示	3-4
SNMP トラップ レシーバに送信されたアラーム メッセージの表示	3-5
Windows イベント ログに送信されたアラーム メッセージの表示	3-5
アラームの定義	3-6
アラームに関する情報の検索	3-6

**CHAPTER 4**

<b>トレース</b>	<b>4-1</b>
トレース ファイルについて	4-1
コンポーネントのトレース ファイル	4-2
コンポーネントのトレース ファイルの設定	4-2
トレース レベル オプション	4-3
トレース レベル オプションの設定	4-7
トレース ファイルの表示および解釈	4-8
トレース ファイルの表示	4-8
トレース ファイルの解釈	4-8
スレッド ダンプ トレース ファイル	4-9
スレッド ダンプ トレース ファイルへの書き込み	4-9
スレッド ダンプ トレース ファイルの表示	4-9
Cisco Unified CCX のログ ファイル	4-10
Cisco Desktop Product Suite インストール ログ	4-11
Cisco Unified CCX Log Collection Tool	4-12

**CHAPTER 5**

<b>Cisco Discovery Protocol (CDP) のサポート</b>	<b>5-1</b>
Cisco Discovery Protocol (CDP) について	5-1
CDP ドライバの使用	5-2
CDP ドライバ制御へのアクセス	5-2
CDP プロトコル ドライバのインストール	5-2

	CDP プロトコル ドライバの起動	5-2
	CDP プロトコル ドライバのイネーブル	5-3
	CDP プロトコル ドライバのプロパティの表示	5-3
	CDP プロトコル ドライバの IP アドレスのアップデート	5-4
	アップデートされた CDP ドライバおよびインターフェイス ファイルの検索	5-4
	デフォルトの CDP 設定	5-4
<b>CHAPTER 6</b>	<b>Cisco サポート ツール</b>	<b>6-1</b>
	Cisco Unified CCX と Cisco サポート ツールについて	6-1
	Cisco サポート ツールへのアクセス	6-1
<b>PART 2</b>	<b>トラブルシューティング</b>	
<b>CHAPTER 7</b>	<b>Cisco Unified CCX の問題の診断と解決</b>	<b>7-1</b>
	一般的なトラブルシューティングの手順	7-1
<b>CHAPTER 8</b>	<b>トラブルシューティングのヒント</b>	<b>8-1</b>
	インストール問題	8-2
	2 ノード構成の Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスターの 1 ノードがクラッシュして修復できない	8-2
	バックアップ、復元、およびアップデート問題	8-3
	クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない	8-3
	バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される	8-4
	1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した	8-4
	CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない	8-5
	復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される	8-5
	ファイルが見つからないために復元が失敗する	8-6
	1 ノード システムで復元に失敗した	8-6
	復元の前に稼動していた 2 ノード システムの復元が失敗した	8-7
	再インストールした 2 ノードシステムで復元に失敗した	8-8
	アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた	8-9
	バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた	8-9
	HA 展開でテープ ドライブ移動したら復元エラーが発生した	8-10
	HA 展開でバックアップと復元を異なるノードで実施したら復元 エラーが発生した	8-10
	Outbound Subsystem の設定の更新に失敗した	8-10
	CME Telephony サブシステムの問題	8-11

機能ルーティング ポイント の稼動が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にし か稼動していない	8-11	
Cisco Unified Communications Manager Automated Attendant の問題		8-11
名前でダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない	8-11	
Automated Attendant プロンプトが再生されない	8-12	
Cisco Unified Communications Manager Express の問題		8-12
エージェントが共有回線にログインできない	8-13	
エージェントが規制回線にログインできない	8-13	
エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう		8-13
Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない	8-14	
# を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる		8-14
Cisco Unified CCX の問題	8-15	
RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている	8-16	
RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである		8-16
RmCm が [Initializing] 状態になったままである	8-17	
エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている		8-17
CDA にエージェントまたは CSQ が表示されない	8-17	
Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェン トが表示されない	8-18	
エージェントの順番を選択できない	8-18	
エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない		8-18
メディア ステップで 例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生す る	8-19	
Cisco Unified CCX の設定を変更できない	8-19	
いくつかのリソース選択基準が欠落している	8-20	
エージェントを記録できない	8-20	
スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある		8-20
Cisco Unified CCX ルート ポイントへのコールが切断される		8-21
コールがエージェントにルーティングされない	8-21	
エージェントが CSQ に表示されない	8-21	
Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線 を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された	8-22	
NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化され る	8-22	
エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する		8-23
エージェントが [Reserved] 状態だが、打診転送が繰り返し失敗する		8-23
最初の 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される		8-23
Cisco Unified IP IVR の問題	8-24	
Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される		8-24
プロンプトが誤った言語で再生される	8-24	

再生できないプロンプトがある	8-25
スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される	8-25
プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている	8-26
Cisco Unified CCX Administration の問題	8-26
The Cisco Unified CCX Administration Authentication の Web ページが利用できない	8-27
ライセンス ファイルをアップロードすると警告メッセージが表示される	8-28
ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない	8-28
サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない	8-28
Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される	8-29
Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない	8-29
ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータ単位がミリ秒になっている	8-29
管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される	8-30
[Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない	8-31
プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される	8-31
zip ファイルをアップロードすると Component Manager が部分サービス状態になる	8-32
高負荷のときコール拒否率が高くなる	8-32
サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとするとき Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する	8-33
発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる	8-33
Cisco Unified CCX Admin Utility の問題	8-33
クラスタの同期が取れていない	8-34
Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない	8-34
データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する	8-35
Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない	8-35
Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない	8-36
Cisco Unified CCX Database の問題	8-36
Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない	8-37
HR クライアントのログイン エラー	8-37
HA ノードで DB コンポーネントを起動できない	8-37
Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない	8-38
履歴 データベース db_cra が満杯になった	8-38

データベース消去に関する E メール通知が送信されない	8-39
データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない	8-39
Cisco Unified CCX Editor の問題	8-40
文字列変数を整数に変更する	8-40
アクティブ デバッグ中に Accept ステップでエラーが発生する	8-40
Reactive Debugging Tool でエラーが発生する	8-41
エージェントが自動的に [Ready] 状態になる	8-41
エージェントが [Reserved] から [Available to Talking] への異常な状態遷移をする	8-42
Cisco Unified CCX Engine の問題	8-42
エージェントがログイン後に [Ready] にならない	8-43
Voice Browser ステップで例外が発生する	8-44
Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する	8-44
Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするとエラー 1067 が発生する	8-45
Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするとエラー 1069 が発生する	8-45
Application サブシステムが [Partial Service] になっている	8-46
Cisco Unified CCX Engine は稼働しているがコールが応答されない	8-46
Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる	8-47
CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる	8-47
アプリケーションへの変更が現象に現れない	8-48
コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される	8-48
H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない	8-49
リダイレクトされたコールが切断される	8-49
Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった	8-50
Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い	8-51
Database サブシステムがパーシャル サービスになる	8-52
JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている	8-52
JTAPI プロバイダーに接続できない	8-53
Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう	8-53
発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる	8-54
プロンプトが正しくないコーデックで再生される	8-54
Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある	8-54
Cisco Unified CCX Engine が起動しない	8-55
Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている	8-55
Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる	8-56
Cisco Unified CCX Real-Time Reporting の問題	8-56

Real-Time Reporting を実行しようとするエラーが発生する	8-56
JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される	8-57
Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする	8-57
Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題	8-59
エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない	8-60
HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない	8-60
クライアントとサーバのセキュリティ ポリシーが一致しない	8-61
チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない	8-61
MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータ カラムがある	8-61
MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている	8-62
チャート内のエージェント名が上書きされる	8-62
チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポート タイトルが表示される	8-62
Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない	8-63
レポートがスケジュールされた時間に実行されない	8-63
地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログ ボックスと [Preview] タブが英語で表示される	8-63
レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない	8-64
Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する	8-64
Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている	8-65
Scheduled Historical Reports を実行できない	8-65
ヒストリ レポートを生成しようとする [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される	8-66
ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される	8-66
Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない	8-66
エラー [Database Connection Error 5051] が表示される	8-67
[Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするファイル名が表示されない	8-68
[Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない	8-68
Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバにログインしようとする、失敗してエラーメッセージが返る	8-68
Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない	8-69
カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある	8-69
Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない	8-70
Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる	8-70
[Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウン メニューに何も表示されない	8-71

Historical Reporting Client が動作しなくなり、再度ログインしようとするときエラーメッセージが表示される	8-71
カスタム レポートの実行中に Scheduler DOS の例外エラーが発生する	8-72
レポートをエクスポートすると、Excel シートのカラムが除去される	8-72
Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない	8-72
データベース接続が切断されたことを示すエラー メッセージが表示される	8-73
<b>Automatic Speech Recognition の問題</b>	<b>8-73</b>
名前が認識されない	8-73
音声認識がタイムアウトしない	8-74
変更された発音やニックネームが認識されない	8-74
高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する	8-75
MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている	8-75
MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更、追加、削除が反映されない	8-76
MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる	8-76
<b>Outbound の問題</b>	<b>8-77</b>
エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない	8-78
エージェントにコールバックされない	8-78
エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない	8-78
アウトバウンド コールの発信でエラーになる	8-79
連絡先をすべてはインポートできない	8-79
RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている	8-79
CAD に [Outbound] ボタンが表示されない	8-80
CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている	8-80
アウトバウンド コールがダイヤルできない	8-80
アウトバウンド コール量が少ない	8-81
Outbound System Service が稼動していない	8-81
RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない	8-82
<b>Text-to-Speech の問題</b>	<b>8-82</b>
プロバイダーが即座に IN_SERVICE になる	8-82
TTS プロンプトが再生されない	8-83
TTS プロンプトが聞こえない	8-84
MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている	8-84
Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する	8-85
UTF-8 以外の文字が必要な言語がある	8-85
wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる	8-86
MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または 性別への変更、追加、削除が反映されない	8-86

Serviceability の問題	8-87
SNMP ベースのネットワーク管理ツールが CSCO Unified CCX コンポーネントをモニタできない	8-87
ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている	8-88
SNMP トラップが受信システムに届かない	8-88
Syslog メッセージが受信システムで受信されない	8-89
Alarm Service が起動しない	8-90
Serviceability を完全にはアンインストールできない	8-90
1 つのノードで Serviceability Tool を使用してデータを更新しても他方のノードで更新されない	8-91
ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる	8-91
Cisco Unified CCX の国際化の問題	8-92
中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない	8-92
指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない	8-92
VXML の問題	8-93
Voice Browser ステップのトラブルシューティングの手順	8-93
入力がない場合のタイムアウト アトリビュートが機能しない	8-94
メニュー選択の DTMF が機能しない	8-94
ハイ アベイラビリティとブートストラップ	8-95
Transaction Manager を起動できない	8-95
再起動時に "unable to recover transaction" などのメッセージ、あるいは Tx.per ファイルの読み込みや変更に関するエラー メッセージが表示される	8-95
ハイ アベイラビリティとフェールオーバー	8-96
Datastore Control Center の履歴に競合がある	8-97
HA クラスターの構成変更ができない	8-97
RmCm サブシステムの構成変更ができない	8-98
サービス状態が無効のままである	8-98
Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける	8-99
クラスターがパーシャル サービスになっている	8-99
サーバがパーシャル サービスになっている	8-100
Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けない	8-100
Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター / スレーブ状態が表示されない	8-101
クラスターの時刻同期がはずれる	8-101
Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い	8-102
CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する	8-102
VoIP Monitor の問題	8-103
VoIP Monitor が正しく機能しない	8-103
Cisco Unified CCX が起動に失敗する	8-103

CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーが発生する	8-104
VoIP Monitor の電話機リストに表示されない電話機がある	8-104
CDP の問題	8-105
Device Manager に CDP Protocol Driver が無い	8-105



## はじめに

### 目的

『Cisco Unified Contact Center Express<sup>1</sup> サービスおよびトラブルシューティング ガイド』では、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) の Serviceability ツールの使用手順について説明し、Cisco Unified CCX システムで発生する問題解決に役立つ情報を提供します。

### 対象読者

『Cisco Unified Contact Center Express サービスおよびトラブルシューティング ガイド』は、Cisco Unified CCX システムの管理とトラブルシューティングを担当する管理者および担当者を対象としています。

### マニュアルの構成

パート/章	タイトル	説明
パート 1	<b>Serviceability</b>	
第 1 章	<a href="#">Serviceability について</a>	Cisco Unified CCX の Serviceability サポートおよび拡張サーバ使用時に提供されるサービスの概要を説明します。
第 2 章	<a href="#">Simple Network Management Protocol のサポート</a>	SNMP を使用して、Cisco Unified CCX システムを監視および管理する方法について説明します。
第 3 章	<a href="#">アラーム サービス</a>	Cisco Unified CCX アラーム サービスを設定して、アラーム メッセージを表示する方法について説明します。
第 4 章	<a href="#">トレース</a>	コンポーネントトレースファイルおよびトレース レベルオプションの設定方法、トレース ログ ファイルを収集、表示、および解釈する方法について説明します。
第 5 章	<a href="#">Cisco Discovery Protocol (CDP) のサポート</a>	CDP ドライバの使用方法、CDP ドライバのプロパティの表示方法、CDP ドライバおよびインターフェイス ファイルの検索方法について説明します。

1. Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS; シスコ カスタマー応答ソリューション) は、Cisco Unified CCX 7.0(1) 以降は、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) と呼ばれます。この名前は、すべてのシスコ CRS 製品、プラットフォーム、エンジン、およびソリューションに適用されます。たとえば、Cisco CRS エンジン、Cisco Unified CCX エンジンとなります。

パート/章	タイトル	説明
第 6 章	<a href="#">Cisco サポート ツール</a>	Cisco Unified CCX でサポートされているシスコ サポート ツールの概要を説明します。
パート 2	トラブルシューティング	
第 7 章	<a href="#">Cisco Unified CCX の問題の診断と解決</a>	Cisco Unified CCX システムで発生するほとんどの問題のトラブルシューティングに役立つ手順について説明します。
第 8 章	<a href="#">トラブルシューティングのヒント</a>	Cisco Unified CCX システムのさまざまな要素に関するトラブルシューティングのヒントです。各ヒントには、問題の症状、考えられる原因、および問題を解決するための対策が含まれています。ヒントはカテゴリ別に分類されています。

## 関連ドキュメント

次のマニュアルも参考にしてください。

- 『[Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide](#)』
- 『[Cisco CAD Service Information Guide](#)』
- 『[Cisco Unified Contact Center Express Database Schema Guide](#)』
- 『[Cisco Unified Contact Center Express Getting Started with Scripts](#)』
- 『[Cisco Unified Contact Center Express Editor Step Reference](#)』
- 『[Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports User Guide](#)』
- 『[Cisco Unified CCX Gateway Deployment Guide](#)』

## 表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	太字は、ユーザ入力などのコマンド、キー、ボタン、フォルダおよびサブメニュー名を表すときに使用されます。例： <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Edit] &gt; [Find] を選択します。</li> <li>• [Finish] をクリックします。</li> </ul>
イタリック体	イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しい用語の出現時。例：スキル グループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。</li> <li>• 強調するとき。例：数字の命名規則は使用しないでください。</li> <li>• ユーザが置き換える必要がある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• 書籍のタイトル。例：『<i>Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide</i>』</li> </ul>
ウィンドウ フォント	Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• コードやウィンドウに表示されるテキスト。例： &lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc.&lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</li> </ul>
< >	かぎカッコは、次の場合に使用されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASCII 出力など、イタリック体を使用できない場合の引数。</li> <li>• パスワードなど、ユーザが入力するけれども、画面に表示されない文字列。</li> </ul>

## マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>





パート 1

**Serviceability**





# CHAPTER 1

## Serviceability について

---

Cisco Unified CCX Serviceability は Cisco Unified CCX システムの遠隔からのネットワーク管理サポートを可能にします。Serviceability による遠隔サポートは、CiscoWorks および標準プロトコルを使用する任意のサードパーティ ネットワーク管理システム (NMS) から行うことができます。ここで標準プロトコルとは、Syslog、Simple Network Management Protocol (SNMP; 簡易ネットワーク管理プロトコル)、XML、および HTTP を指します。

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- [「Cisco Unified CCX Serviceability について」 \(P.1-1\)](#)
- [「Serviceability のサポート」 \(P.1-2\)](#)
- [「CiscoWorks のサポート」 \(P.1-3\)](#)
- [「Syslog のサポート」 \(P.1-3\)](#)
- [「遠隔サービサビリティ」 \(P.1-4\)](#)
- [「Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバのサービサビリティ サポート」 \(P.1-4\)](#)

## Cisco Unified CCX Serviceability について

Cisco Unified CCX Serviceability は Cisco Unified CCX システムの遠隔からのネットワーク管理サポートを可能にします。Serviceability による遠隔サポートは、CiscoWorks および標準プロトコルを使用する任意のサードパーティ NMS から行うことができます。ここで標準プロトコルとは、Syslog、SNMP、XML、および HTTP を指します。

# Serviceability のサポート

Serviceability により任意の NMS から Cisco Unified CCX システムのインストール済みのコンポーネント、サブシステム、およびサービスを監視しそれらの状態を知ることができます。また、Serviceability から得られた情報をトラブルシューティングに活用することもできます（トラブルシューティングの詳細については、このガイドのパート 2 を参照してください）。

Serviceability によるサポートとして次の事項を含みます。

- **SNMP サポート** : CiscoWorks あるいは SNMP ベースの NMS との統合が可能になります。SNMP エージェントにより Management Information Bases (MIB; 管理情報ベース) に基づいてネットワーク装置の監視が行われます。詳細については、「[CiscoWorks のサポート](#)」(P.1-3) および「[Simple Network Management Protocol のサポート](#)」(P.2-1) を参照してください。
- **SNMP トラップ** : Cisco Unified CCX Engine の緊急度の高いエラーに関する通知メッセージを送ります。詳細については、「[Simple Network Management Protocol のサポート](#)」(P.2-1) を参照してください。
- **アラーム** : アラームを使用して Cisco Unified CCX システムの状態やランタイム状態を取得し、問題が検出されれば修正措置を取ります。アラームを Syslog サーバ、SNMP トラップ サブエージェント、または Windows イベントログに転送することもできます。詳細については、「[アラーム サービス](#)」(P.3-1) を参照してください。
- **トレース** : システム問題の解決に役立つ Cisco Unified CCX の具体的で詳細な情報を提供します。更に詳しく解析するためにアラームをトレース ファイルに転送することができ、また、どのレベルのイベント情報をトレース ファイルに転送するかを指定することもできます。詳細については、「[トレース](#)」(P.4-1) を参照してください。
- **Cisco Discovery Protocol (CDP; シスコ ディスカバリ プロトコル) のサポート** : 指定されたマルチキャストアドレスに、システム情報を載せたメッセージを送信します。詳細については、「[Cisco Discovery Protocol \(CDP\) のサポート](#)」(P.5-1) を参照してください。
- **Syslog のサポート** : 任意のサードパーティ Syslog サーバに共通イベントログ メッセージを標準の Syslog フォーマットで送信します。詳細については、「[アラーム サービス](#)」(P.3-1) を参照してください。
- **Cisco Support Tools** : Cisco Support Tools の Node Agent ユティリティによりログ情報を収集し Cisco Unified CCX サーバのトラブルシューティングに役立てることができます。詳細については、「[Cisco サポート ツール](#)」(P.6-1) を参照してください。

次のツールを使用してトラブルシューティング情報をさらに収集することができます。

- **CiscoWorks** : シスコ製の機器を管理するための Web ベースのアプリケーション一式です。詳細については、「[CiscoWorks のサポート](#)」(P.1-3) を参照してください。
- **サードパーティ ネットワーク管理システム** : 簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) ベースのブラウザ、Syslog のサポート、およびその他のシステム管理ツールを提供します。
- **Microsoft Windows 2003 パフォーマンス モニタ** : Cisco Unified CCX システムのパフォーマンスを監視することができます。詳細については Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。
- **Microsoft Windows 2003 ターミナル サービス** : 遠隔システムからターミナル エミュレータにより Windows ベースのアプリケーションにアクセスすることができます。Windows 2003 Server ターミナル サービスは Windows 2003 のオペレーティング システムに含まれています。詳細については Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。

## CiscoWorks のサポート

CiscoWorks は個別パッケージとして提供され、シスコ製の装置を管理する Web ベースのアプリケーション一式が含まれます。NMS である CiscoWorks は、Cisco Unified CCX システムおよびその他のシスコ製装置に対応します。

Cisco Unified CCX システムは次の CiscoWorks アプリケーションと統合することができます。

- **Cisco Unified Operations Manager (Operations Manager)** : Operations Manager はネットワーク内のシスコ製の音声装置を積極的にモニタして Cisco Unified Communications 環境の正常性を監視することにより、問題の可能性があれば運用スタッフに通知し、Unified Communications のダウンタイムを最小限に留めます。
- **Resource Management Essentials (RME)** : 複数の情報源から Syslog メッセージを収集してシステムレベルの障害を監視し分析するためのツールです。
- **Campus Manager** : ネットワーク トポロジ サービスの提供、ユーザ トラッキング、およびパス分析を行います。Campus Manager Topology Services はネットワーク図を表示するとともに、ネットワーク上の個々の装置のさまざまな情報も表示することができます。装置内のアプリケーションのバージョン情報、ランタイム状態、および URL を表示しますが、フィルタリングして指定された装置だけを表示することもできます。User Tracking は Voice over IP (VoIP; ボイスオーバー IP) ネットワーク上の IP 電話機の追跡を行います。Path Analysis はネットワーク上に指定された 2 点間の接続をトレースし、物理パスおよび論理パスを分析する診断アプリケーションです。

CiscoWorks の詳細については、次の URL のマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd_products_support_series_home.html)

## Syslog のサポート

トレース ファイルに情報を書き込むとともに、Cisco Unified CCX システムでは 標準イベントログメッセージを Alarm Service を介して Syslog サーバへ送信します。これらメッセージには Cisco Unified CCX Engine およびサブシステムの動作に関する情報が含まれています。Syslog サーバを使用してこれらのメッセージを分析することができます。

Syslog メッセージを分析するために、Cisco Unified CCX システムを CiscoWorks RME と統合することができます。RME Cisco Syslog Analyzer はすべてのイベント メッセージを制御し、表示します。これによりメッセージを解釈し、フィルターし、システム運用やトラブルシューティングに利用することが容易になります。Syslog Analyzer ではこれらのレポートが WorkFlow Report で参照できます。Cisco Unified CCX システムからの Syslog 出力を加工して、標準 Syslog を受信できる別のネットワーク管理システムで利用することができます。

Syslog サーバの設定に関しては「アラーム サービスの設定」(P.3-3) を参照してください。

CiscoWorks の詳細については、次の URL のマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd_products_support_series_home.html)

## 遠隔サービサビリティ

Cisco Service Engineer (CSE; シスコ サービス エンジニア) は、さまざまなサービサビリティ ツールを使用して Cisco Unified CCX システムの運用管理をサポートすることができます。トラブルシューティングやシステム診断が必要な時に、CSE がこれらツールを使用してシステム情報やデバッグ情報を遠隔から収集することができます。

CSE は許可を得たうえで Cisco Unified CCX にログインしてデスクトップまたはシェルを取得することにより、ローカルに実行できる機能をすべて実行することができます。

遠隔サービサビリティ用のツールとして次のものがあります。

- CiscoWorks : Cisco Unified CCX システムおよび Cisco Unified CCX ネットワークの遠隔管理機能を提供します。詳細については、「[CiscoWorks のサポート](#)」(P.1-3) を参照してください。
- Microsoft Windows 2003 パフォーマンス モニタリング : Cisco Unified CCX システムのパフォーマンス カウンタをローカルあるいはリモートシステムから監視することができます。詳細については Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。
- Microsoft Windows 2003 ターミナル サービス : 遠隔システムからターミナル エミュレータにより Windows ベースのアプリケーションにアクセスすることができます。Windows 2003 Server ターミナル サービスは Windows 2003 のオペレーティング システムに含まれています。
- Virtual Network Computing (VNC; バーチャル ネットワーク コンピューティング) は コンピュータを遠隔から制御するデスクトップ プロトコルです。キーボード操作やマウスのクリックを 1 台のコンピュータから別のコンピュータに転送し、画面表示の変化をネットワーク上で逆方向に転送します。今日ではさまざまな VNC フリーウェアが入手可能です。

## Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバのサービサビリティ サポート

Cisco Unified CCX の統計情報をモニタ、記録、そして管理するための専用サーバを設置することができます。このようなサーバを Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバと呼びます。さらにモニタ専用のサーバを 1 台または複数台設置することもできます。このサーバを Cisco Unified CCX コール モニタリング サーバと呼びます。Cisco Unified CCX のインストール手順により、自動的にこれら専用サーバのサービサビリティが設定されます。

サービサビリティにより CiscoWorks およびサードパーティ NMS のサポートが可能になります。サービサビリティとして次の事項を含みます。

- CDP のサポートにより CiscoWorks から Media Convergence Server (MCS; メディア コンバージェンス サーバ) が自動的に検出されます。
- CISCO-CDP-MIB のサポート。
- SYSAPPL-MIB のサポートにより、音声録音および音声モニタサービスに関するランタイム状態やバージョン情報の提供、およびアプリケーション ディスカバリが可能になります。
- 標準のサードパーティ MIB のサポート。
- CiscoWorks のための EMBLEM のサポート。



## CHAPTER 2

# Simple Network Management Protocol のサポート

---

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- [「Simple Network Management Protocol について」 \(P.2-1\)](#)
- [「SNMP の基本」 \(P.2-2\)](#)
- [「SNMP エージェントおよびサブエージェント」 \(P.2-2\)](#)
- [「SNMP 管理情報ベース」 \(P.2-2\)](#)
- [「SYSAPPL-MIB」 \(P.2-3\)](#)
- [「CISCO-VOICE-APPS-MIB」 \(P.2-6\)](#)
- [「CISCO-CDP-MIB」 \(P.2-6\)](#)
- [「SNMP トラップ」 \(P.2-6\)](#)
- [「SNMP トラップ メッセージ」 \(P.2-7\)](#)
- [「SNMP トラップの設定」 \(P.2-8\)](#)

## Simple Network Management Protocol について

Simple Network Management Protocol (SNMP; 簡易ネットワーク管理プロトコル) は、ネットワークデバイス間で管理情報を交換するための業界標準インターフェイスです。SNMP とそのコンポーネントは、Cisco Unified CCX システムに関する情報を提供します。この情報を参照して、Cisco Unified CCX システム、サブシステム、インストールされている関連コンポーネントのステータスを監視および管理できます。この情報は、問題発生時のトラブルシューティングにも使用できます。

Cisco Unified CCX システムで生成された重大度の高いメッセージやエラーを自動的に通知する SNMP トラップを設定できます。

## SNMP の基本

Network Management System (NMS; ネットワーク管理システム) は、SNMP を使用して、ネットワーク上のデバイス間の管理情報を交換します。SNMP で管理されるネットワークは、次の主要コンポーネントで構成されています。

- 管理対象デバイス：それぞれが SNMP ノードを含むネットワーク ノード。管理対象デバイスは、情報を収集および保存して、この情報を SNMP で使用できるようにします。
- エージェント：管理対象デバイスに置かれるネットワーク管理ソフトウェア。エージェントには、ローカルの管理情報が含まれ、エージェントはその情報を SNMP と互換性のある形式に変換します。
- 管理ステーション：NMS がインストールされ、システム管理者が管理対象デバイスからの情報を取り出し、評価するコンピュータ。

## SNMP エージェントおよびサブエージェント

Microsoft Windows SNMP サービス (SNMP サービス) は、SNMP のフレームワークとなり、SNMP サブエージェントとインターフェイスする SNMP エージェントを提供します。

SNMP サービスは、システムを起動すると自動的に起動します。問題が発生した場合や自動的に起動しなかった場合は、SNMP サービスを再起動または停止できます。

詳細については、「[SNMP サービスの開始、停止、および確認](#)」(P.2-10) を参照してください。

SNMP サービスの設定方法については、「[SNMP トラップ](#)」(P.2-6) を参照してください。

## SNMP 管理情報ベース

Management Information Base (MIB; 管理情報ベース) は、階層的に編成された情報のコレクションです。MIB には SNMP を使用してアクセスします。MIB は、オブジェクト ID で識別される管理対象オブジェクトで構成されます。管理対象オブジェクトは、1 つまたは複数のオブジェクトインスタンスで構成され、基本的に変数です。MIB は、ステータスの監視、プロビジョニング、および通知を提供します。

Cisco Unified CCX システムは、次の MIB をサポートします。

- SYSAPPL-MIB：インストールされているアプリケーション、アプリケーション コンポーネント、製品バージョン、実行中のプロセス、プロセスの開始時刻などのシステム情報を提供します。詳細については、「[SYSAPPL-MIB](#)」(P.2-3) を参照してください。
- CISCO-VOICE-APPS-MIB：サポートされる SNMP トラップに関する情報が含まれます。詳細については、「[CISCO-VOICE-APPS-MIB](#)」(P.2-6) を参照してください。
- CISCO-CDP-MIB：デバイス ID、Cisco Discovery Protocol (CDP; シスコ検出プロトコル) の実行ステータス、CDP の転送頻度、および受信デバイスが CDP メッセージを保持する時間 (存続可能時間) に関する情報を提供します。詳細については、「[Cisco Discovery Protocol \(CDP\) のサポート](#)」(P.5-1) を参照してください。

標準的なサードパーティ MIB は次のとおりです。

- マイクロソフトの標準 MIB (MIB II など)
- Compaq Insight Agent MIBS for Compaq MCS 78xx プラットフォーム
- IBM UM MIB for IBM 3xx MCS プラットフォーム

SNMP コミュニティ名は、MIB オブジェクトへのアクセスを認証し、SNMP 情報へのパスワードとして機能します。システムは、同じコミュニティにあるシステムの SNMP 情報だけを交換できます。コミュニティの設定の詳細については、「SNMP トラップ レシーバの設定」(P.2-8) を参照してください。

MIB の詳細については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/public/sw-center/netmgmt/cmtk/mibs.shtml>

## SYSAPPL-MIB

SYSAPPL-MIB は、インストールされているパッケージに関するシステム情報を提供します。この情報には、製品名、製品バージョン、Cisco Unified CCX Administration ページの URL、ランタイム ステータス、アプリケーションの起動時間、および現在実行中のプロセスが含まれます。

SYSAPPL-MIB では、CiscoWorks やサードパーティの NMS ブラウザを使用して、次の Cisco Unified CCX コンポーネントに関する情報にリモート アクセスできます。

- Cisco Unified CCX Administration
- Cisco Unified CCX Node Manager
- Cisco Unified CCX エンジン
- Cisco Unified CCX リポジトリ データストア
- Cisco Unified CCX 履歴データストア
- Cisco Unified CCX 設定データストア
- Cisco Unified CCX エージェント データストア
- Cisco Recording
- Cisco Monitoring

SYSAPPL-MIB では、次の Cisco Unified CCX サービスにもアクセスできます。

- Cisco Unified CCX クラスタ ビュー デーモン

次のマネージャを含みますが、これらに限定されません。

- Manager Manager
- Log Manager
- Config Manager
- Executor Manager
- Cluster Manager
- Node Manager
- Socket Manager

- Cisco Unified CCX Administration

次のマネージャを含みますが、これらに限定されません。

- Manager Manager
- Log Manager
- Config Manager
- Executor Manager
- Cluster Manager
- Node Manager
- File Manager
- Prompt Manager
- Grammar Manager
- Document Manager
- Resource Manager
- Script Manager
- Expression Manager
- Socket Manager

- Cisco Unified CCX エンジン

次のマネージャを含みますが、これらに限定されません。

- Manager Manager
- Log Manager
- Config Manager
- Executor Manager
- Cluster Manager
- Node Manager
- File Manager
- Prompt Manager
- Grammar Manager
- Document Manager
- Resource Manager
- Script Manager
- Expression Manager
- Socket Manager
- RTP Port Manager
- Contact Manager
- Channel Manager
- Session Manager
- ICM サブシステム
- JTAPI サブシステム

- CMT サブシステム
- MRCP ASR サブシステム
- MRCP TTS サブシステム
- E メール サブシステム
- RmCm サブシステム
- 音声ブラウザ サブシステム
- コア リアルタイム報告サブシステム
- エンタープライズ サーバ データ サブシステム
- データベース サブシステム
- VoIP モニタ サブシステム
- HTTP サブシステム
- アウトバウンド サブシステム
- SIP サブシステム
- <その他のカスタム サブシステム>
- Cisco Desktop License and Resource Manager
- Cisco Desktop Call and Chat Service
- Cisco Desktop Enterprise Service
- Cisco Desktop IP Phone Agent Service
- Cisco Desktop Recording and Statistics Service
- Cisco Desktop VoIP Monitor Service
- Cisco Desktop Recording Service
- Cisco Desktop LDAP Monitor Service
- Cisco CCX SQL サーバ：リポジトリ
- Cisco CCX SQL サーバ：履歴
- Cisco CCX SQL サーバ：設定
- Cisco CCX SQL サーバ：エージェント
- Microsoft SQL エージェント
- Microsoft Distributed Transaction Coordinator

SYAPPL-MIB では、CiscoWorks またはサードパーティの NMS を使用して、次の Cisco Unified CCX 標準パッケージおよびエンハンスト パッケージに関する情報にもリモート アクセスできます。

- Cisco Unified CCX Recording and Statistics (RAS) Server
- Cisco Unified CCX Telephony Agent Interface (TAI) Server



---

(注) TAI Server は、Cisco Desktop IP Phone Agent Service と呼ばれます。

---

- Cisco Unified CCX Enterprise Server
- Cisco Unified CCX VoIP Monitor Server
- Cisco Unified CCX Chat Server

SYSAPPL-MIB では、CiscoWorks またはサードパーティの NMS を使用して、Cisco Unified CCX Call Statistics、Recording、および Monitoring Server または Cisco Unified CCX Call Monitoring Server 上の次のサービスに関する情報にもアクセスできます。

- Cisco Unified CCX RAS Server
- Cisco Unified CCX VoIP Monitor Server

SYSAPPL-MIB では、CiscoWorks またはサードパーティの NMS を使用して、SQL サービスの MSSQLService および SQLServerAgent のステータスに関する情報にもアクセスできます。スタンドアロン Cisco Unified CCX サーバ（Cisco Unified Communications Manager（Cisco Unified CM）ではなく Cisco Unified CCX がインストールされるサーバ）の場合、および Database Expansion Server の場合、この情報は "Cisco Unified CCX Database" として表示されます。

SYSAPPL-MIB は SNMP を使用して、ネットワークから収集した情報を整理し、配信します。Cisco Unified CCX システムは次の SYSAPPL-MIB テーブルをサポートします。

- SysApplInstallPkgTable : インストールされたアプリケーションに関する製造元、製品名、製品バージョン、インストール日、場所などの情報を提供します。場所は、関連付けられた Cisco Unified CCX Administration Web ページにアクセスするための URL の一部です（該当する場合）。
- SysApplRunTable : アプリケーションの開始時刻とランタイム ステータスについて説明します。
- SysApplInstallElmtTable : SysApplInstallPkgTable で定義されたアプリケーションを構成する個々のアプリケーション要素または関連付けられた実行可能ファイルについて説明します。
- SysApplElmtRunTable : ホスト システムで現在実行中のプロセスについて説明します。Windows のタスク マネージャに表示されるプロセスと似ています。

SYSAPPL-MIB の詳細については、次の URL を参照してください。  
<ftp://ftp.cisco.com/pub/mibs/v2/SYSAPPL-MIB.my>

## CISCO-VOICE-APPS-MIB

CISCO-VOICE-APPS-MIB は、サポートされる SNMP トラップに関する情報を提供します。CISCO-VOICE-APPS-MIB の詳細については、次の URL を参照してください。  
<ftp://ftp.cisco.com/pub/mibs/v2/CISCO-VOICE-APPS-MIB.my>

## CISCO-CDP-MIB

CISCO-CDP-MIB は、デバイス ID、CDP の実行ステータス、CDP の転送頻度、および受信デバイスが CDP メッセージを保持する時間（存続可能時間）に関する情報を提供します。この MIB は、cdpGlobalInfo と呼ばれるテーブルに情報を保存します。

CISCO-CDP-MIB の詳細については、次の URL を参照してください。  
<ftp://ftp.cisco.com/pub/mibs/v2/CISCO-CDP-MIB.my>

## SNMP トラップ

Cisco Unified CCX エンジンからの重大度の高いメッセージやエラーを自動的に通知する SNMP トラップを設定できます。SNMP エージェントは、これらの重要なシステム イベントを識別するトラップを送信できます。トラップには、アラーム サービスも付属しています。アラーム サービスは、SNMP トラップ サブエージェントにメッセージを転送します。メッセージは、そこから適切なフォーマットで SNMP トラップ レシーバに送信されます。

## SNMP トラップメッセージ

表 2-1 に、トラップ レシーバとして指定された NMS に送信される Cisco Unified CCX SNMP トラップメッセージを示します。これらのトラップメッセージは、「[SYSAPPL-MIB](#)」(P.2-3) に示す各サブシステムに送信できます。

表 2-1 SNMP トラップメッセージの説明

メッセージ	説明
cvaProcessStart	起動された Cisco Unified CCX サーバに関連付けられた Windows プロセス。processId パラメータで Windows プロセス ID を指定します。
cvaProcessStop	停止または中止された Cisco Unified CCX サーバに関連付けられた Windows プロセス。processId パラメータで Windows プロセス ID を指定します。
cvaModuleStart	正常に起動され、サービス中になったサブシステム。トラップには、重大度とモジュール名が含まれます。
cvaModuleStop	停止されたサブシステム。トラップには、重大度とモジュール名が含まれます。cvaModuleFailureCause パラメータで原因を指定します (該当する場合)。
cvaModuleRunTimeFailure	発生したランタイム障害。トラップには、重大度とモジュール名が含まれます。cvaModuleRunTimeFailureCause パラメータで原因を指定します (該当する場合)。

SNMP エージェントは、アラーム条件を検出すると、トラップ (通知とも呼ばれます) を生成し、設定された IP アドレスに送信します。SNMP トラップを設定する方法については、「[SNMP トラップの設定](#)」(P.2-8) を参照してください。

## フェールオーバー トラップ

Cisco Unified CCX フェールオーバー トラップは、cvaModuleName が "New Master xxx" の CvaProcessStart トラップを使用して送信されます。xxx はプロセス名です。下に、Cisco Unified CCX エンジンのフェールオーバー トラップのスナップショットを示します。

```
12/8/2006 13:51:28 SERVER-NAME Trap: P3 cvaProcessStart,
ent=ciscoVoiceAppsMIBNotifications, comm-public,
cvaAlarmSeverity=notice, cvaModuleName=New Master Engine, cvaProcessId=0
```

## SNMP トラップの設定

SNMP トラップを設定するには、トラップメッセージの SNMP トラップ宛先を指定する必要があります。

SNMP トラップに次のセキュリティ オプションを指定して、承認されたシステムだけが SNMP トラップ情報にアクセスできるように設定できます。

- コミュニティ文字列：SNMP 情報のパスワードとして機能します。システムは、同じコミュニティにあるシステムの SNMP 情報だけを交換できます。
- SNMP 要求の有効な送信元
- 読み取り/書き込み権限：システムを SNMP 情報の読み取り専用にするか、読み書きできるようにするかを指定します。

SNMP セキュリティの詳細については、Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。

SNMP トラップ センダーの設定については、次の項を参照してください。

- 「SNMP トラップ レシーバの設定」(P.2-8)
- 「SNMP コミュニティ名の設定」(P.2-9)

## SNMP トラップ レシーバの設定

トラップ レシーバとは、SNMP トラップを受け取る NMS です。この NMS の SNMP コミュニティ ストリングは、トラップ センダーと同じでなければなりません。Cisco Unified CCX システムは、CiscoWorks および標準のサードパーティ NMS が受信可能なトラップを送信します。

SNMP トラップ レシーバを設定する手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1** Windows デスクトップから、[Start] > [Settings] > [Control Panel] を選択します。
  - ステップ 2** [Administrative Tools] をダブルクリックします。
  - ステップ 3** [Services] をダブルクリックします。  
[Services] ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 4** [SNMP Services] を右クリックし、[Properties] を選択します。
  - ステップ 5** [Traps] タブをクリックします。
  - ステップ 6** [Community name] フィールドに、このコンピュータがトラップメッセージを送信するコミュニティ名を入力します。  
少なくとも 1 つのコミュニティ ストリングを設定する必要があります。設定しない場合、SNMP は要求に応答しません。コミュニティ名では大文字と小文字が区別されます。
  - ステップ 7** [Add to List] をクリックします。
  - ステップ 8** [Trap destinations] フィールドの下で、[Add] をクリックします。
  - ステップ 9** [SNMP Service Configuration] ダイアログ ボックスに、トラップの宛先の IP アドレスまたはホスト名を入力します。
  - ステップ 10** [SNMP Service Configuration] ダイアログ ボックスで、[Add] をクリックします。
  - ステップ 11** 必要なトラップ宛先ごとに、手順 7 ~ 10 を繰り返します。
  - ステップ 12** [OK] をクリックして変更を適用し、[SNMP Service Properties] ウィンドウを閉じます。
-

## SNMP コミュニティ名の設定

SNMP トラップにセキュリティ設定を使用して、承認されたシステムだけがトラップに送信された情報にアクセスできるように設定できます。SNMP コミュニティ名は、SNMP 情報のパスワードとして機能します。SNMP 要求に有効な送信元を設定して、システムを読み取り専用にするか、読み書きできるようにするかを指定できます。SNMP セキュリティの詳細については、Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。

コミュニティ名と権限を設定する手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1** Windows デスクトップから、[Start] > [Settings] > [Control Panel] を選択します。
  - ステップ 2** [Administrative Tools] をダブルクリックします。
  - ステップ 3** [Services] をダブルクリックします。  
[Services] ウィンドウが表示されます。
  - ステップ 4** [SNMP Services] を右クリックし、[Properties] を選択します。
  - ステップ 5** [Security] タブをクリックします。
  - ステップ 6** [Accepted Community Names] ペインで [Add] をクリックします。  
[SNMP Service Configuration] ダイアログ ボックスが表示されます。
  - ステップ 7** [Community Name] フィールドに、コミュニティの名前を入力します。
  - ステップ 8** コミュニティに書き込み権限が必要な場合は、[Community Rights] ドロップダウン リストから [READ WRITE] を選択します。
  - ステップ 9** [SNMP Service Configuration] ダイアログ ボックスで、[Add] をクリックします。
  - ステップ 10** 必要に応じて手順 6 ~ 9 を繰り返して、他のコミュニティ名を追加します。
  - ステップ 11** 特定の NMS だけに SNMP サブエージェントのクエリーを許可する場合の手順は、次のとおりです。
    - a. [Accept SNMP packets from these hosts] ラジオ ボタンをクリックします。
    - b. [Accept SNMP packets from these hosts] ペインで [Add] をクリックします。
    - c. [SNMP Service Configuration] ダイアログ ボックスに、SNMP サブエージェントのクエリーを許可するホストの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
    - d. [SNMP Service Configuration] ダイアログ ボックスで、[Add] をクリックします。
    - e. 必要に応じて手順を繰り返します。
  - ステップ 12** [OK] をクリックして変更を適用し、[SNMP Service Properties] ウィンドウを閉じます。
-









## CHAPTER 3

# アラーム サービス

---

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- 「アラームについて」 (P.3-1)
- 「Cisco Unified CCX アラーム サービス」 (P.3-1)
- 「アラーム サービスの開始と確認」 (P.3-2)
- 「アラーム サービスの設定」 (P.3-3)
- 「アラーム メッセージの表示」 (P.3-3)
- 「Syslog サーバに送信されたアラーム メッセージの表示」 (P.3-4)
- 「SNMP トラップ レシーバに送信されたアラーム メッセージの表示」 (P.3-5)
- 「Windows イベント ログに送信されたアラーム メッセージの表示」 (P.3-5)
- 「アラームの定義」 (P.3-6)
- 「アラームに関する情報の検索」 (P.3-6)

## アラームについて

アラームは、Cisco Unified CCX システムのアクティビティに関する情報を提供します。この情報を使用して、システムの状態と状態を監視し、問題が発生した場合は対策をとることができます。デフォルトでは、Cisco Unified CCX システムは、トレース ファイルにもアラーム情報を書き込みます。トレース ファイルの情報を使用して、問題をさらに分析できます。

## Cisco Unified CCX アラーム サービス

Cisco Unified CCX アラーム サービスは、Cisco Unified CCX のインストール中にインストールされます。Cisco Unified CCX エンジン、Cisco Unified CCX Node Manager、Cisco Unified CCX Administration、Cisco Unified CCX リポジトリ データストア、Cisco Unified CCX 履歴データストア、Cisco Unified CCX 設定データストア、Cisco Unified CCX エージェント データストア、Cisco Recording、および Cisco Monitoring コンポーネントからシステム イベントに関するアラームを受信するのは Windows サービスです。これらのアラームは、カタログと呼ばれるファイルに XML 形式で定義されます。カタログは、Cisco Unified CCX インストール中に設定されます。

Cisco Unified CCX アラーム サービスは、カタログに基づいて、受信したアラームを次の 1 つまたは複数の宛先に転送します。

- Syslog サーバ: 標準 Syslog 形式のメッセージを CiscoWorks またはサードパーティの Syslog サーバに転送します。詳細については、「CiscoWorks のサポート」(P.1-3) を参照してください。
- SNMP トラップ サブエージェント: アラームを処理し、CiscoWorks の Voice Health Monitor (VHM) などの設定済みトラップ レシーバにこれらをトラップとして送信します。詳細については、「CiscoWorks のサポート」(P.1-3) と「SNMP トラップ」(P.2-6) を参照してください。
- Windows のイベント ログ: Windows イベント ビューアに表示できるアラームを送信します。詳細については、「Windows イベント ログに送信されたアラーム メッセージの表示」(P.3-5) を参照してください。

Cisco Unified CCX アラーム サービスが Syslog サーバに送信するアラームの重大度を指定できます。次の表に、アラームの重大度について説明します。詳細については、「アラーム サービスの設定」(P.3-3) を参照してください。

表 3-1 アラームの重大度

重大度	名前	説明
0	EMERGENCY_ALARM	システムの緊急事態
1	ALERT_ALARM	アプリケーションは動作し続けるが、利用できなくなる機能がある状態
2	CRITICAL_ALARM	アプリケーションがタスクを実行できない重大な障害
3	ERROR_ALARM	アプリケーションがタスクを実行できない重大な障害
4	WARNING_ALARM	問題は存在するが、アプリケーションはタスクを実行できる状態
5	NOTICE_ALARM	正常だが重要な状態の通知
6	INFORMATIONAL_ALARM	エラー、警告、監査、デバッグに関連しない情報
7	DEBUG_ALARM	システム エラーおよび処理ステータスに関する詳細な情報

## アラーム サービスの開始と確認

一般に、Cisco Unified CCX アラーム サービスは常に実行されています。

アラーム サービスが実行中であることを確認したり、サービスを再起動したりする手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1** Windows デスクトップから、[Start] > [Settings] > [Control Panel] を選択します。
- ステップ 2** [Administrative Tools] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [Services] をダブルクリックします。  
[Services] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [Cisco Unified CCX Alarm Service] 行の [Status] フィールドを見ます。  
このフィールドが "Started" の場合、SNMP サービスは実行中です。このフィールドが空白の場合は、[Name] フィールドの [Unified CCX Alarm Service] を右クリックして、[Start] を選択します。
-

## アラーム サービスの設定

アラーム サービスを設定する場合、Cisco Unified CCX システムにアラームの処理方法に関する情報を提供します。アラーム サービスを設定する手順は、次のとおりです。

手順 3 で説明するように、[Syslog Server Name] フィールドまたは [Syslog Message Filtering Level] フィールドに情報を入力する場合は、手順を実行する前にアラーム サービスが実行されていることを確認してください（詳細については、「アラーム サービスの開始と確認」(P.3-2) を参照してください）。

- 
- ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [System] > [Alarm Configuration] を選択します。[Alarm and Tracing Configuration] ページが表示されます。
- ステップ 2** ナビゲーション バーから [Alarm Server Tracing] を選択します。
- ステップ 3** アラーム サービスの下のフィールドに、次のように情報を入力します。
- **Alarm Server** : Cisco Unified CCX アラーム サービスが実行されているサーバの IP アドレスまたは名前。デフォルトでは、Alarm Server は "localhost" です。つまり、アラーム サービスは Cisco Unified CCX 上で実行されます。この情報は変更できません。
  - **Alarm Server Port** : アラーム メッセージの送信先となるアラーム サーバのポート。この情報は、インストール中に入力されます。デフォルト値は 1444 です。この情報は変更できません。
  - **Catalog Directory** : アラーム メッセージのカタログが保存されるディレクトリ。デフォルトは "catalog" です。この情報は、インストール中に入力されます。この情報は変更できません。
  - **Syslog Server Name** : アラーム メッセージの送信先となる Syslog サーバの IP アドレスまたはホスト名。CiscoWorks を使用している場合、CiscoWorks サーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。このフィールドを空白にすると、アラーム メッセージは Cisco Unified CCX サーバに送信されます。
  - **Syslog Message Filtering Level** : ドロップダウン矢印をクリックして、Syslog サーバに送信するアラーム メッセージの重大度を選択します。Syslog メッセージの範囲は重大度 0（最も重度）から重大度 7（最も軽度）です。重大度を選択すると、その重大度以上のすべてのメッセージが送信されます。たとえば、ERROR\_ALARM（重大度 3）を選択すると、重大度が 3、2、1、および 0 のすべてのメッセージが送信されます。デフォルトは、"DEBUG\_ALARM (Severity 7)" で、すべての重大度のメッセージが送信されます。
- ステップ 4** [Update] をクリックします。
- 

## アラーム メッセージの表示

アラーム メッセージの表示方法は、メッセージの送信先によって決まります。表示する各アラーム メッセージにはアラーム名が含まれます。アラーム メッセージに表示されるアラーム名に関する情報を検索方法については、「アラームの定義」(P.3-6) を参照してください。

## Syslog サーバに送信されたアラーム メッセージの表示

CiscoWorks Resource Management Essentials (RME) Syslog サーバに送信されるアラーム メッセージを表示する方法については、次の URL にアクセスして、CiscoWorks のマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/escowork/ps2073/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/escowork/ps2073/tsd_products_support_series_home.html)

サードパーティの Syslog サーバに送信されるアラーム メッセージの表示方法については、そのシステムのマニュアルを参照してください。

表 3-2 に Syslog メッセージのフィールドを示します。

表 3-2 Syslog メッセージのフォーマット

フィールド	例	説明
<pri>	<128>	このフィールドは、syslog が重大度を読み取るように追加されます。Syslogd は、デフォルトで LOCAL0 SEVERITY に設定されているこの pri 値を探します。
n:	100:	このフィールドは、Solaris の syslogd を模倣して、syslog メッセージに内部カウンタ szi のプレフィクスを付けます。SAC には意味はありません。数字は SAC によって解析されます。
MMM DD	Aug 09	送信元で認識される省略形の月と日付。
hh:mm:ss.mmm	19:20:10.209	送信元デバイスの時間。タイムゾーン名の不一致を避けるために、UTC 時間が使用されます。
TimeZone	UTC	GMT など、デバイスで定義された省略形のタイムゾーン。このフィールドは、タイムゾーン名の不一致を避けるために、常に UTC に設定されます。
% FACILITY Allowed characters A-Z 0-9 _	Cisco Discovery Protocol (CDP; シスコ検出プロトコル)、ALIGN (RISC のメモリ最適化)	メッセージが参照するファシリティを示す 2 つ以上の大文字で構成されるコード。ファシリティにはハードウェア デバイス、プロトコル、またはシステム ソフトウェア モジュールがあります。これは、UNIX Syslog サーバのロギング ファシリティとは異なります。
[SUBFACILITY-] A-Z 0-9 _	Common Link Access for Workstations (CLAW)	サブファシリティ コード。このフィールドは任意です。
SEVERITY	0	0 ~ 7 の 1 桁のコードで、状態の重大度を表します。数字が小さいほど深刻な状況です。重大度はロギング レベルにマッピングされます。
MNEMONIC	BADIPALIGN : IP のパケットの無効アライメント	ニーモニック コードは、エラー メッセージを一意に識別するためのコードです。このコードは、CiscoWorks が syslog メッセージをメッセージ カタログのメッセージ情報と関連付けるために使用します。
Message-text	Module Failure Cause=Unknown	状態について説明する文字列。

## フォーマット例

```
<LOCAL7|SEVERITY>51:Oct 18 03:28:29.327 PDT: %MIVR-GENERIC-1-ModuleStop: Module has
stopped; Module Name=HTTP SubSystem; Module Failure Cause=Unknown
```

## SNMP トラップ レシーバに送信されたアラーム メッセージの表示

CiscoWorks VHM に送信されたアラーム メッセージを表示するには、次の URL にアクセスして、CiscoWorks のマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps2431/tsd\\_products\\_support\\_eol\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps2431/tsd_products_support_eol_series_home.html)

サードパーティの SNMP トラップ レシーバに送信されるアラーム メッセージの表示方法については、そのシステムのマニュアルを参照してください。

## Windows イベント ログに送信されたアラーム メッセージの表示

Windows イベント ログに送信されたアラーム メッセージを表示するには、Windows イベント ビューアを使用します。Windows イベント ビューアを使用する手順は、次のとおりです。Windows イベント ビューアの詳細については、Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。

- 
- ステップ 1** Windows デスクトップから、[Start] > [Settings] > [Control Panel] を選択します。
  - ステップ 2** [Administrative Tools] をダブルクリックします。
  - ステップ 3** [Event Viewer] をダブルクリックします。
  - ステップ 4** ツリー ペインで、情報を表示する項目をクリックします。
-

## アラームの定義

Cisco Unified CCX は、アラーム カタログのリストを維持します。各カタログには、アラームのリストが含まれます。各アラームにはアラームの定義が含まれます。定義にはアラーム名、記述、説明、推奨アクション、および関連情報が含まれます。

アラーム名は、次のようにアラーム メッセージに表示されます。

- トレース ファイル：アラーム名は、重大度の後ろに表示されます。
- CiscoWorks RME：アラーム名は、Syslog WorkFlow レポートの [Mnemonic] フィールドに表示されます。
- サードパーティの Syslog サーバ：アラーム名は理由の後ろに表示されます。理由が表示されない場合、モジュール名の後ろにアラーム メッセージ名が表示されます。
- Windows イベント ビューア：アラーム名は、重大度の後ろに表示されます。

## アラームに関する情報の検索

アラーム カタログを使用してアラーム メッセージ名に関する情報を検索する手順は、次のとおりです。

**ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [Tools] > [Alarm Definition] を選択します。

[Alarm Definitions] Web ページが表示されます。

次の方法でアラーム メッセージ名の情報を探します。

- すべてのアラーム メッセージ名のリストの場合は、[Catalog] フィールドに [All] が表示されていることを確認し、[Search] をクリックします。
- 特定のファシリティおよびサブファシリティに関連するアラーム メッセージ名のリストの場合は、[Catalog] ドロップダウン矢印をクリックし、表示する項目を選択して [Search] をクリックします。
- 特定のアラーム メッセージ名の場合は、[Enter Alarm Name] フィールドにアラームの名前を入力し、[Search] をクリックします。

要求したアラーム メッセージ名のリストが表示されます。リストが複数のページで構成されている場合は、[First]、[Previous]、[Next]、または [Last] をクリックして、リストを移動できます。[Page] フィールドにページ番号を入力して [Page] をクリックし、そのページに移動することもできます。

**ステップ 2** アラーム メッセージ名の詳細な説明を表示するには、アラーム メッセージ名をクリックします。



# CHAPTER 4

## トレース

---

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- 「トレース ファイルについて」 (P.4-1)
- 「コンポーネントのトレース ファイル」 (P.4-2)
- 「コンポーネントのトレース ファイルの設定」 (P.4-2)
- 「トレース レベル オプション」 (P.4-3)
- 「トレース レベル オプションの設定」 (P.4-7)
- 「トレース ファイルの表示および解釈」 (P.4-8)
- 「トレース ファイルの表示」 (P.4-8)
- 「トレース ファイルの解釈」 (P.4-8)
- 「スレッド ダンプ トレース ファイル」 (P.4-9)
- 「スレッド ダンプ トレース ファイルへの書き込み」 (P.4-9)
- 「スレッド ダンプ トレース ファイルの表示」 (P.4-9)
- 「Cisco Unified CCX のログ ファイル」 (P.4-10)
- 「Cisco Desktop Product Suite インストール ログ」 (P.4-11)
- 「Cisco Unified CCX Log Collection Tool」 (P.4-12)

## トレース ファイルについて

トレース ファイルは、Cisco Unified CCX コンポーネントからのアクティビティを記録するログ ファイルです。トレース ファイルを使用して、問題のトラブルシューティングに役立つ、システムに関する具体的な詳細情報を入手できます。

Cisco Unified CCX システムは、すべてのコンポーネント サブファシリティのトレース情報を生成できます。この情報はトレース ファイルに保存されます。トレース ファイルのサイズを制御するには、情報を収集するコンポーネントおよびサブファシリティと収集する情報のレベルを指定します。

Cisco Unified CCX システムでは、システムで実行されているすべてのスレッドに関する情報も生成されます。この情報は、スレッド ダンプ トレース ファイルに保存され、トラブルシューティングの際に役立ちます。

## コンポーネントのトレース ファイル

次の Cisco Unified CCX コンポーネントにトレース ファイルを作成できます。

- Cisco Unified CCX エンジン
- Cisco Unified CCX Administration
- Cisco Unified CCX Editor
- Cisco Unified CCX Node Manager
- Cisco Unified CCX SQL サーバ

コンポーネントのトレース ファイルには、コンポーネントの各サブファシリティに関する情報が含まれます。このトレース ファイルを設定するための一般的な手順は、次のとおりです。

- 「[コンポーネントのトレース ファイルの設定](#)」 (P.4-2)
- 「[トレース レベル オプション](#)」 (P.4-3)

トレース ファイルの読み取りについては、「[トレース ファイルの表示および解釈](#)」 (P.4-8) を参照してください。

## コンポーネントのトレース ファイルの設定

デフォルトでは、Cisco Unified CCX システムはサブファシリティに関する情報を、CiscoMIVRnn.log などのトレースファイルに送信します。nn は、01 から始まる数値に置き換えられます。トレース ファイルのサイズを設定できます。設定したサイズに達するか、Cisco Unified CCX コンポーネントを再起動すると、新しいトレース ファイルが作成され、nn が 1 つ増えます。10 番目のファイルが作成されると (デフォルト)、トレース ファイルは、最初に作成されたファイルから既存のファイルを上書きします。

ここに示す例は、Cisco Unified CCX エンジン コンポーネント用です。他のコンポーネントの場合は、コンポーネント名を置き換えて同じ手順に従ってください。

これらのデフォルトのトレース ファイル パラメータを変更する手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [System] > [Tracing] を選択します。  
[Trace Configuration] ページが表示されます。
- ステップ 2** ナビゲーションバーからコンポーネントを選択し、展開します。
- ステップ 3** 必要に応じて、[Trace File] の下で次の情報を変更します。
- **Trace File Output** : トレース ファイルに情報を送信するには、このチェックボックスをオンにします。トレース ファイルに情報を送信しない場合は、このボックスをオフにします。デフォルトでは、このチェックボックスはオンになっています。
  - **File Name** : トレース ファイルのベース名と拡張子を入力します。トレース ファイル名は、ベースファシリティ名、ファイル番号、および拡張子で構成されます (例: CiscoMIVR01.log)。デフォルトのファイル名は、**Cisco<facility\_code>.log** です。  
<facility\_code> は、MIVR、MCVD、MADM、MEDT または MARC です。
  - **Number of Trace Files** : 既存ファイルの上書きを開始するまでにシステムが作成するトレース ファイル数を入力します。システムは、既存のファイルが [Trace File Size] フィールドで指定されたサイズに達すると新しいトレース ファイルを作成します。デフォルトのトレース ファイル数は 10 です。

- **Trace File Size** : トレース ファイルのファイル サイズを設定できます。つまり最大サイズをバイト数で入力できます。デフォルトのファイル サイズは 1048576 です。

**ステップ 4** [Update] をクリックします。

## トレース レベル オプション

トレース ファイルは、Cisco Unified CCX コンポーネント サブシステムおよびステップからのアクティビティを記録するログ ファイルです。トレース ファイルを使用して、問題のトラブルシューティングに役立つ、システムに関する具体的な詳細情報を入手できます。

Cisco Unified CCX システムは、すべてのサブファシリティのトレース情報を生成できます。この情報はエンジン トレース ファイルに保存されます。エンジン トレース ファイルのサイズを制御するには、情報を収集するサブファシリティと収集する情報のレベルを指定します。

Cisco Unified CCX システムでは、システムで実行されているすべてのスレッドに関する情報も生成されます。この情報は、スレッド ダンプ トレース ファイルに保存され、トラブルシューティングの際に役立ちます。

Cisco Unified CCX エンジンなどのコンポーネントに関するすべての情報を記録するトレース ファイルは大きくなり、読み取りが難しくなることがあります。トレース ファイルを管理しやすくするために、Cisco Unified CCX システムでは、情報を記録するサブファシリティを指定できます。これらのサブファシリティを次の表に示します。

サブファシリティごとに、[Debugging]、[Alarm Tracing]、両方、選択なしのトレース レベルを選択できます。これらの選択項目では、システムがトレース ファイルに送信するメッセージを指定します。表 4-1 に、各トレース レベル設定の効果を示します。メッセージの重大度の説明については、「Cisco Unified CCX アラーム サービス」(P.3-1) を参照してください。

**表 4-1** トレース ファイルに送信されるメッセージ

選択項目	送信されるメッセージの重大度	説明
Debugging	0, 1, 2, 3, 7	詳細な情報を送信します。主に、デバッグとトラブルシューティングに使用します。
Alarm Tracing	0, 1, 2, 3, 4, 5, 6	詳細なデバッグ情報を除く、すべての重大度のメッセージを送信します。
Debugging と Alarm Tracing	0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	すべての重大度のメッセージを送信します。
選択なし	0, 1, 2, 3	優先度の高い通知、エラー、アラートを送信します。

[Trace Configuration] ペインでは、トレース レベル オプションが次のリストに分類されています。

- **アクティブ トレース レベル オプション** : システムで実行されるファシリティおよびサブファシリティ
- **非アクティブ トレース レベル オプション** : システムで実行されていないファシリティおよびサブファシリティ

アクティブ ファシリティで変更を加えると、トレース ファイルは、変更を即座に反映します。非アクティブ サブファシリティで変更を加えると、変更は、そのサブファシリティがアクティブになったときに反映されます。



警告

レベル 7 のトレースはデバッグのみで、システムの問題は反映されません。

Cisco Unified CCX トレース ライブラリを使用するすべてのアプリケーションで Syslog ファシリティコードが使用されます。表 4-2 に、トレース ファイルのファシリティと説明を示します。

表 4-2 トレース ファイル ファシリティ

ファシリティコード	説明
MIVR	ワークフロー アプリケーション フレームワーク
MCVD	クラスタ フレームワーク
MADM	[Cisco Unified CCX Administration] ページ
MEDT	エディタ

表 4-3 に、トレース ファイルのサブファシリティを示します。

表 4-3 トレース ファイルのサブファシリティ

サブファシリティ コード	説明
AC_CLUSTER	アーカイブ クラスタ コンポーネント
AC_CONFIG	アーカイブ コンフィギュレーション コンポーネント
AC_DATABASE	アーカイブ データベース コンポーネント
AC_JTAPI	JTAPI アーカイブ コンポーネント
AC_OS	アーカイブ オペレーティング システム コンポーネント
AC_CALABRIO	CAD/CSD アーカイブ コンポーネント
ADM	管理クライアント
ADM_CFG	管理コンフィギュレーション
APP_MGR	Applications Manager
ARCHIVE_MGR	Archive Manager
AW_CFG	Restore Administration Configuration
BARBI_CLI	Backup and Restore Client Interface
BOOTSTRAP_MGR	Cisco Unified CCX Bootstrap Manager
CFG_MGR	Configuration Manager
CHANNEL_MGR	Channel Manager
CLUSTER_MGR	Cluster Manager
CONTACT_MGR	Contact Manager
CONTACT_STEPS	Contact ステップ
CRA_CMM	Cisco Unified CCX ClusterMsgMgr
CRA_HRDM	Cisco Unified CCX Historical Reporting Data Manager
CVD	クラスタ ビュー デーモン
DB	データベース
DBPURGE_MGR	Database Purge Manager

表 4-3 トレース ファイルのサブファシリティ (続き)

サブファシリティ コード	説明
DESKTOP	Cisco Unified CCX Editor Desktop
DOC_MGR	Document Manager
EDT	Cisco Unified CCX Editor 一般
ENG	Cisco Unified CCX エンジン
EXECUTOR_MGR	Executor Manager
EXPR_MGR	Expression Manager
FILE_MGR	File Manager
GENERIC	ファシリティの汎用カタログ
GRAMMAR_MGR	Grammar Manager
GRP_CFG	Group Configuration
HOLIDAY_MGR	Holiday Manager
HR_MGR	Historical Reports Manager
ICD_CTI	Cisco Unified CCX CTI サーバ
ICD_HDM	IPCC Express Historical Data Manager
ICD_RTDM	Cisco Unified CCX Real-Time Data Manager
IO_ICM	Cisco Unified ICME Input/Output
JASMIN	Java Signaling and Monitoring Interface
LIB_APPADMININTERCEPTOR	Cisco Unified CCX Administration Interceptor Library
LIB_AXL	AXL Library
LIB_CFG	Configuration Library
LIB_CRTP	CRTP Library
LIB_DATABASE	Database Library
LIB_DIRECTORY	Directory Access Library
LIB_EVENT	Event Message Library
LIB_ICM	Cisco Unified ICME Library
LIB_JASPER	Jasper Tomcat Library
LIB_JCUP	JavaCup Library (式の解析用)
LIB_JDBC	JDBC Library
LIB_JINI	JINI サービス
LIB_JMAIL	Java Mail Library
LIB_JLEX	JLEX Library (式の解析用)
LIB_LICENSE	License Library
LIB_MEDIA	Media Library
LIB_RMI	Java Remote Method Invocation Library
LIB_SERVLET	Servlet Library
LIB_TC	Tomcat Library
LOG_MGR	Log Manager
MRCP_CFG	MRCP Configuration

表 4-3 トレース ファイルのサブファシリティ (続き)

サブファシリティ コード	説明
MGR_MGR	Manager Manager
NODE_MGR	Node Manager
PALETTE	Editor Palette
PROMPT_MGR	Prompt Manager
PURGING	ページ
RPT	報告
RTPPORT_MGR	RTP Manager
SCRIPT_MGR	Script Manager
SESSION_MGR	Session Manager
SIP_STACK	SIP Stack ロギング
SOCKET_MGR	Socket Manager
SS_APP	Application サブシステム
SS_CM	Contact Manager サブシステム
SS_CMT	Cisco Media Termination サブシステム
SS_DB	データベース サブシステム
SS_EMAIL	E メール サブシステム
SS_ENT_SRV	エンタープライズ サーバ サブシステム
SS_HTTP	HTTP サブシステム
SS_ICM	Cisco Unified ICME サブシステム
SS_MRCP_ASR	MRCP ASR サブシステム
SS_MRCP_TTS	MRCP TTS サブシステム
SS_OUTBOUND	Preview Outbound Dialer Express サブシステム (MIVR ログファイルを使用)
SS_RM	Resource Manager サブシステム
SS_RMCM	Resource Manager Contact Manager サブシステム
SS_RTR	リアルタイム報告サブシステム
SS_SIP	SIP サブシステム
SS_TEL	JTAPI サブシステム (テレフォニー)
SS_VB	音声ブラウザ サブシステム
SS_VOIPMON_SRV	Voice over IP Monitor Server サブシステム
STEP_CALL_CONTROL	Call Control ステップ
STEP_ENT_SRV	Enterprise Server ステップ
STEP_MEDIA_CONTROL	Media Control ステップ
STEP_SESSION	Sessions ステップ
STEP_SESSION_MGMT	Session Management ステップ
STEP_USER	User ステップ
STEP_CALL_CONTACT	Call Contact ステップ
STEPS_CONTACT	Contact ステップ

表 4-3 トレース ファイルのサブファシリティ (続き)

サブファシリティ コード	説明
STEPS_DB	Database ステップ
STEPS_DOCUMENT	Document ステップ
STEPS_EMAIL	E-mail ステップ
STEPS_GENERAL	General ステップ
STEPS_GRAMMAR	Grammar ステップ
STEPS_HTTP	HTTP ステップ
STEPS_ICM	Cisco Unified ICME ステップ
STEPS_IPCC_EXP	Cisco Unified CCX ステップ
STEPS_JAVA	Java ステップ
STEPS_PROMPT	Prompt ステップ
STEPS_SESSION	Session ステップ
STEPS_USER.ALARM	User Alarm ステップ
USR_MGR	User Manager
WEB_STEPS	HTTP Contact ステップ

Cisco Unified CCX 製品を 7845 マシンで実行し、トレースをオン (デフォルト) にした場合は、[Busy Hour Call Completions (BHCC)] を 1 時間あたり 4500 コールに制限してください。高い BHCC を実行する場合は、デバッグ トレースをオフにしてください。オフにするトレース サブファシリティは、ICD\_CTI、SS\_TEL、SS\_RM、SS\_CM、および SS\_RMCM です。

## トレース レベル オプションの設定

トレース レベル オプションを設定する手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [System] > [Tracing] を選択します。  
[Trace Configuration] Web ページが表示されます。
  - ステップ 2** 対象の Cisco Unified CCX コンポーネントの下で、ナビゲーション バーから [Trace File Configuration] を選択します。
  - ステップ 3** [Active] および [Inactive] トレース レベル オプション リストの対象のボックスをオンまたはオフにします。
  - ステップ 4** [Update] をクリックします。
  - ステップ 5** [Inactive] トレース レベル オプション リストに変更を加えた場合は、Cisco Unified CCX エンジン进行してから再起動し、トレース ファイルの変更を反映させる必要があります。
-

## トレース ファイルの表示および解釈

Cisco Unified CCX サーバは、Cisco Unified CCX コンポーネントをインストールしたディレクトリの Log ディレクトリにトレース ファイルを保存します。[Cisco Unified CCX Administration] メニューから、すべてのトレース ファイルのリストを表示し、トレース ファイルの内容を表示できます。

### トレース ファイルの表示

Cisco Unified CCX コンポーネントのトレース ファイルを表示する手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [System] > [Tracing] を選択します。  
[Trace Configuration] Web ページが表示されます。
  - ステップ 2** ナビゲーション バーからコンポーネントを選択して展開し、[Trace Configuration] を選択します。  
サブファシリティ カテゴリのリストが表示されます。
  - ステップ 3** サブファシリティのカテゴリを展開し、対象のサブファシリティのデバッグ レベルを選択して [Update] をクリックします。  
別ウィンドウにトレース ファイルが表示されます。
- 

### トレース ファイルの解釈

トレース ファイルには、標準 Syslog フォーマットの情報が含まれます。ファイルには、記録されたイベントごとに次の情報の一部またはすべてが含まれます。

- 行番号
- イベントの発生日時
- ファシリティおよびサブファシリティ名
- 重大度
- メッセージ名
- 説明
- パラメータと値

## スレッド ダンプ トレース ファイル

スレッド ダンプ トレース ファイルの名前は JVM.log です。Cisco Unified CCX サーバの Cisco Unified CCX エンジンのインストール先ディレクトリの Log ファイルに保存されます。このファイルには、Cisco Unified CCX システムで実行されているすべてのスレッドに関するスタック トレース情報が含まれます。必要に応じて、このファイルに情報を書き込みます。また、重大なシステムの問題が検出されると、その情報がこのファイルに自動的に書き込まれます。新しい情報が生成されると、既存のスレッド ダンプ ファイルに追加されます。



(注) メモリ ダンプ ファイルもあります。このファイルは、Cisco Unified CCX Administration のスレッド ダンプ ファイルと同じ場所にあります。memory<timestamp>.log というタイプのメモリ ダンプ ファイルが作成されます。

## スレッド ダンプ トレース ファイルへの書き込み

スレッド ダンプ トレース ファイルに手動で書き込む手順は、次のとおりです。

- ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [System] > [Control Center] を選択します。  
[Control Center] Web ページが表示されます。
- ステップ 2** [Servers] をクリックし、ナビゲーション バーからサーバのホスト名を選択します（選択されたサーバではない場合）。
- ステップ 3** 上部にある [Server Traces] をクリックし、スレッド ダンプをイネーブルにするコンポーネントを選択します。
- ステップ 4** [Dump Threads Trace] をクリックします。

## スレッド ダンプ トレース ファイルの表示

スレッド ダンプ トレース ファイルを表示する手順は、次のとおりです。

- ステップ 1** [Cisco Unified CCX Administration] メニューから [System] > [Control Center] を選択します。  
[Control Center] Web ページが表示されます。
- ステップ 2** [Servers] をクリックし、ナビゲーション バーからサーバのホスト名を選択します（選択されたサーバではない場合）。
- ステップ 3** 上部にある [Server Traces] をクリックし、スレッド ダンプをイネーブルにするコンポーネントを選択します。
- ステップ 4** [Dump Threads Trace] をクリックします。
- ステップ 5** [File Name] 列で、[JVM.log] をクリックします。  
別ウィンドウにトレース ファイルが表示されます。

## Cisco Unified CCX のログ ファイル

Cisco Unified CCX ログ ファイルは、問題のトラブルシューティングに役立ちます。表 4-4 に、さまざまな Cisco Unified CCX コンポーネントのログ ファイルに関する情報とログ ファイルのパスを示します。

表 4-4 Cisco Unified CCX ログ ファイル

コンポーネント	パス	ファイル / 拡張子
MSI インストーラ	¥ (ルート)	<ul style="list-style-type: none"> <li>CiscoUnifiedCCXMSiInstallLog.txt</li> <li>CallInstall.log</li> <li>CiscoUnifiedCCXMsdInstallLog.txt</li> <li>CiscoUnifiedCCXAutorun.log</li> <li>CiscoUnifiedCCX-BARSJVMinstallLog.txt</li> <li>SQLInstallLog.txt</li> <li>CiscoUnifiedCCXMSiUnregister.log</li> <li>UpdateTool.log</li> <li>CiscoUnifiedCCXPatchInstallLog.txt</li> <li>CiscoUnifiedCCXJREInstallLog.txt</li> </ul>
クラスタ ビュー デーモン (CVD)	¥Program Files¥wfavvid¥log¥MCVD¥	*.log
データベース	¥Program Files¥wfavvid¥log¥ReplLogs¥	*.log
ADS / HDS / RDS	¥Program Files¥Microsoft SQL	*.log
Cisco Unified CCX SQL サーバ ログ	Server¥MSSQL\$CRSSQL¥LOG¥	*.log
Cisco Unified CCX Administration	¥Program Files¥wfavvid¥log¥MADM¥	*.log
エンジン、driverManager	¥Program Files¥wfavvid¥log¥MIVR¥	*.log
JTAPI	¥Program Files¥wfavvid¥log¥JTAPI¥	*.log
Cisco Unified CCX Editor	¥Program Files¥wfavvid¥log¥MEDT¥	*.log
アーカイブ ツール	¥%TEMP%¥ log¥MARC¥	*.log
<b>Serviceability コンポーネント</b>		
1. アラーム サービス	1. ¥Program	1. *.log
2. SNMP SYSApp	Files¥Cisco¥AlarmService¥AlarmServiceLog¥	2. SnmpSysAppImpl.log
3. SNMP CDP	2. ¥Program Files¥Cisco¥AlarmService¥Log ¥ALARM¥	3. SnmpCdpImpl.log
	3. ¥Program Files¥Cisco¥bin¥	

表 4-4 Cisco Unified CCX ログ ファイル (続き)

コンポーネント	パス	ファイル/拡張子
トランザクション コンポーネント		
1. Transaction Manager の Persistence ディレクトリ (このディレクトリを削除または変更しないでください)	1. %Program Files%\wfavvid %txnMgrPersistence	1. 内部のすべて
2. Transaction Manager の Persistence Backup ディレクトリ	2. %Program Files%\wfavvid %txnMgrPersistence_old	2. 内部のすべて
3. Transaction Manager の State ディレクトリ (このディレクトリを削除または変更しないでください)	3. %Program Files%\wfavvid %BSTxState	3. *.per と *.old

## Cisco Desktop Product Suite インストール ログ

Cisco Desktop Product Suite, Version 6.4、ログ ファイルを検索する必要がある場合は、この項を参照してください。

各種ログ ファイルの場所は次のとおりです。

- Install Manager のログ ファイルは、C: ドライブのルートにあります。  
ファイルは次のとおりです。
  - IM<number>.dbg。<number> の範囲は 0001 ~ 0010 です (IM0001.dbg)。
  - IM<number>.log
- InstallShield サイレント インストール ファイルは C:%Winnt にあります。
  - splk\_<project>.log。<project> は、splk\_base.log などの Desktop インストール プロジェクトです。
- InstallShield のインストールおよびアンインストールのデバッグ ファイルは、<Program Files>%Cisco%Desktop%IM にあります。  
ファイルは次のとおりです。
  - splkInstall\_<version>.dbg。<version> は、Desktop ソフトウェア バージョンで、splkInstall\_6.4.0.20.dbg のようになります。
  - splkInstall\_Obj\_<version>.dbg。<version> は、Desktop ソフトウェア バージョンで、splkInstall\_Obj\_6.4.0.20.dbg のようになります。

Desktop のアンインストール後、ログ ファイルは次の場所に置かれます。

- Install Manager ファイルは、アンインストールでリブートされるまで上で定義した場所に置かれ、リブート後システムから削除されます。
- InstallShield サイレント アンインストール ファイルは、BootUp ドライブのルートに置かれます。
- InstallShield のインストールおよびアンインストール デバッグ ファイルは、C: ドライブのルートに置かれます。

## Cisco Unified CCX Log Collection Tool

Cisco Unified CCX Log Collection Tool を使用すると、表示するすべてのログ ファイルを 1 つの zip ファイルに収集できます。ツールをリモートで実行し、zip ファイルを Cisco Unified CCX サーバから自分のデスクトップやネットワーク デバイスに移動することもできます。

Log Collection Tool を使用してログ ファイルを zip ファイルにまとめる手順は、次のとおりです。

- ステップ 1** Cisco Unified CCX Log Collection Tool にアクセスするには、[Start] > [Programs] > [Cisco Unified CCX Administrator] > [Cisco Unified CCX Log Collection Tool] の順に選択します。

次の警告メッセージが表示されます。



### 警告

**Log Collection Tool はシステム パフォーマンスに影響する可能性があるため、オフピーク時に実行してください。システムのバックアップまたは復元中にこのツールを実行しないでください。Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースを節約するには、ネットワーク ドライブに zip ファイルを作成します。あるいは、ファイルの取得後に Cisco Unified CCX サーバから zip ファイルを削除します。zip ファイルのファイル サイズを制限するには、Log Collection Tool Advanced Options を使用して、開始日時と終了日時、コンポーネントのサブセットを選択します。**

- ステップ 2** メッセージを読み、同意したら [OK] をクリックします。  
[Cisco Unified CCX Log Collection Tool] ダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 3** 作成する zip ファイルのパスと名前を入力し、[Save] をクリックします。これで、システムのすべてのログ ファイルが zip ファイルに収集されます。ファイル数を日付、時刻、およびコンポーネント別に制限する場合や、zip ファイルに別の場所を選択する場合は、[Advanced Options] チェックボックスをオンにします。詳細オプションのダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 4** 日時でログ ファイルの収集を制限する情報を入力します。ログ ファイルを収集するコンポーネントのチェックボックスをオンにし、[Source Drive] フィールドの横にある [...] ボタンをクリックして、zip ファイルを移動する場所を表示します。zip ファイルの場所を選択します。その場所が、[Source Drive] フィールドに表示されます。[Save] をクリックします。  
ネットワーク ドライブではなく Cisco Unified CCX システムの場所を選択すると、続行するかどうかを尋ねる警告が表示されます。
- ステップ 5** ファイルを Cisco Unified CCX システムに保存する場合は [Yes] をクリックします。戻ってネットワーク ドライブ上の別の場所を選択する場合は、[No] をクリックします。  
[Yes] をクリックすると、実際に zip ファイルを書き込む前に、zip ファイルが使用する予測ディスク容量を示すダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 6** 続行する場合は [Yes] をクリックします。zip ファイルへのログ ファイルの収集を中止する場合は [No] をクリックします。  
ログ ファイルの収集中、進行状況を示すダイアログ ボックスが表示されます。



## CHAPTER 5

# Cisco Discovery Protocol (CDP) のサポート

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- 「Cisco Discovery Protocol (CDP) について」 (P.5-1)
- 「CDP ドライバの使用」 (P.5-2)
- 「CDP ドライバ制御へのアクセス」 (P.5-2)
- 「CDP プロトコル ドライバのインストール」 (P.5-2)
- 「CDP プロトコル ドライバの起動」 (P.5-2)
- 「CDP プロトコル ドライバのイネーブル」 (P.5-3)
- 「CDP プロトコル ドライバのプロパティの表示」 (P.5-3)
- 「CDP プロトコル ドライバの IP アドレスのアップデート」 (P.5-4)
- 「アップデートされた CDP ドライバおよびインターフェイス ファイルの検索」 (P.5-4)
- 「デフォルトの CDP 設定」 (P.5-4)

## Cisco Discovery Protocol (CDP) について

Cisco Unified CCX システムでは、Cisco Discovery Protocol (CDP; シスコ検出プロトコル) を使用して、指定されたマルチキャスト アドレスに定期的に CDP メッセージを送信します。これらのメッセージには、デバイス ID、インターフェイス名、システム機能、SNMP エージェントのアドレス、存続可能時間などの情報が含まれます。CDP をサポートするシスコ デバイスは、これらの定期的なメッセージを監視して、Cisco Unified CCX サーバを検出できます。

CDP から提供される情報を使用して、CiscoWorks サーバは Cisco Unified CCX サーバを検出し、Campus Manager アプリケーションのトポロジ サービスは Cisco Unified CCX サーバおよび他のシスコ デバイスを表示するトポロジ マップを作成します。

CDP は、デフォルトでは、Cisco Unified CCX システムでイネーブルになっています。CiscoWorks で Cisco Unified CCX サーバを検出するには、CDP ドライバを常にイネーブルにしておく必要があります。



(注)

Windows 2003 CDP プロトコル ドライバは、Windows 2003 Server で 10/100BaseT イーサネット ネットワーク インターフェイス カードを使用する Cisco Media Convergence Server (MCS) 上の Cisco Unified CCX と動作するように設計されています。トークン リング、ATM、Windows NT プラットフォーム (Windows 98 や Windows NT 4.0 を含む) などの他のメディアはサポートしていません。

## CDP ドライバの使用

Cisco Unified CCX がインストールされているシステムを起動すると、CDP ドライバがイネーブルになります。CDP を使用して、CiscoWorks で Cisco Unified CCX システムを検出し、管理できるようになります。

CiscoWorks はダイレクト ネイバー デバイスの CDP キャッシュ MIB を使用して Cisco Unified CCX サーバを検出します。CiscoWorks を使用して他の Cisco Unified CCX をサポートする MIB にプロビジョンや統計情報を問い合わせることができます。

## CDP ドライバ制御へのアクセス

CISCO-CDP-MIB を使用して CDP ドライバを制御できます。



警告

CDP の設定は、特殊な場合だけ変更してください。たとえば、実行時にコントロールパネルから CDP ドライバを再起動して、システムをリセットせずに最新の IP コンフィギュレーションの変更を検出できます。

## CDP プロトコル ドライバのインストール

Cisco Unified CCX をインストールすると、CDP プロトコル ドライバがインストールされます。Cisco Unified CCX のインストールが終了すると、CDP プロトコル ドライバは Windows コントロールパネルのデバイス ドライバのリストに表示されます。

## CDP プロトコル ドライバの起動

CDP プロトコル ドライバを起動する手順は、次のとおりです。

**ステップ 1** [Start] > [Settings] > [Control Panel] を選択します。

**ステップ 2** [System] をダブルクリックします。

**ステップ 3** [Hardware] タブをクリックします。

**ステップ 4** [Device Manager] をクリックします。

[Device Manager] ウィンドウが開きます。

**ステップ 5** [View] > [Devices by connection] を選択します。

**ステップ 6** [View] > [Show hidden devices] を選択します。



(注) [CDP Driver Protocol] が表示されない場合は、任意のノードを右クリックして、[Scan for Hardware Changes] オプションを選択します。[CDP Driver Protocol] が表示されるかどうか確認します。

**ステップ 7** [CDP Protocol Driver] をダブルクリックします。

**ステップ 8** [Driver] タブをクリックします。

**ステップ 9** [Start] をクリックして、ドライバをイネーブルにします (デフォルトは [Start])。

**ステップ 10** [OK] をクリックします。



(注) [Startup Type=Demand] を選択すると、再起動後も [Start] 設定が維持されます。

## CDP プロトコル ドライバのイネーブル

CDP プロトコル ドライバをイネーブルにする手順は、次のとおりです。

**ステップ 1** [Start] > [Settings] > [Control Panel] を選択します。

**ステップ 2** [System] をダブルクリックします。

**ステップ 3** [Hardware] タブをクリックします。

**ステップ 4** [Device Manager] ボタンをクリックします。

[Device Manager] ウィンドウが開きます。

**ステップ 5** [View] > [Devices by connection] を選択します。

**ステップ 6** [View] > [Show hidden devices] を選択します。



(注) [CDP Driver Protocol] が表示されない場合は、任意のノードを右クリックして、[Scan for Hardware Changes] オプションを選択します。[CDP Driver Protocol] が表示されるかどうか確認します。

**ステップ 7** [CDP Protocol Driver] をダブルクリックします。

**ステップ 8** [Driver] タブをクリックします。

**ステップ 9** [Enable Device] を選択します。

**ステップ 10** [Next] をクリックしてから [Finish] をクリックして、デバイスをイネーブルにします。

**ステップ 11** [Close] をクリックして、システムを再起動します。

## CDP プロトコル ドライバのプロパティの表示

CDP プロトコル ドライバのプロパティを表示する手順は、次のとおりです。

**ステップ 1** [Start] > [Run] を選択します。

**ステップ 2** [Run] フィールドで、`¥WINNT¥system32¥drivers` と入力します。

**ステップ 3** [OK] をクリックします。

- ステップ 4 [cdp.sys] を右クリックします。
- ステップ 5 [Properties] を選択して、CDP ドライバ プロパティを表示します。
- ステップ 6 [OK] をクリックします。

## CDP プロトコル ドライバの IP アドレスのアップデート

CDP プロトコル ドライバは、既存のイーサネット ネットワーク インターフェイス カード上で動作します。実行時に、新しい IP アドレスを設定するときに CDP を再起動できます。

CDP プロトコル ドライバをアップデートするには、Windows Device Manager を使用して、CDP ドライバを新しい IP アドレス情報でアップデートします。アップデート後、システムをリセットする必要はありません。

## アップデートされた CDP ドライバおよびインターフェイス ファイルの検索

Cisco Unified CCX をインストールすると、次のコンポーネントがアップデートされます。

- CDP ドライバ (cdp.sys) が、Windows 2003 ドライバ ディレクトリ (WINNT\System32\Drivers\cdp.sys) にアップデートされます。
- CDP インターフェイス ライブラリ (cdpintf.dll) が、Windows 2003 System32 ディレクトリ (WINNT\System32\cdpintf.dll) にアップデートされます。
- CDP レジスタを再インストールするためのバックアップ Regedit エクスポート ファイルが、bin ディレクトリ (Program Files\Cisco\Bin\cdp2k101.reg) にアップデートされます。レジストリが破損した場合は、このファイルを使用して、CDP レジストリを復元します。このファイルによって、CDP レジストリは HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\CDP ディレクトリに復元されます。
- cdp2k101.reg ファイルの実行後は、システムをリセットして、CDP レジストリを復元する必要があります。

## デフォルトの CDP 設定

表 5-1 に CDP のデフォルト設定を示します。

表 5-1 デフォルトの CDP 設定値

説明	デフォルト値
デフォルトの転送頻度	60 秒
デフォルトの存続可能時間	180 秒
デフォルトの状態	CDP アドバタイズメントはイネーブル



## CHAPTER 6

# Cisco サポート ツール

---

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- 「Cisco Unified CCX と Cisco サポート ツールについて」 (P.6-1)
- 「Cisco サポート ツールへのアクセス」 (P.6-1)

## Cisco Unified CCX と Cisco サポート ツールについて

Cisco サポート ツールは、Cisco Unified CCX サーバの管理とトラブルシューティングに役立ちます。Cisco サポート ツールはユーティリティのセットですが、Cisco Unified CCX ではサポートされていないユーティリティもあります。

Cisco Unified CCX は Cisco サポート ツールの次の 2 つのコンポーネントをサポートします。

- Node Agent Service

Node Agent Service は Cisco Unified CCX インストーラにバンドルされ、Cisco Unified CCX ソフトウェアをインストールするとすべての Cisco Unified CCX マシンに自動的にインストールされます。

- Server

サポート ツールの Server は、別のマシンにインストールする必要があります。Server は、Web サーバとサポート ツールのダッシュボード ユーザ インターフェイスを提供します。

## Cisco サポート ツールへのアクセス

サポート ツールの Node Agent Service は、Cisco Unified CCX とともに自動的にインストールされますが、使用するには、サポート ツールの Server ソフトウェアも必要です。Server ソフトウェアは、シスコの代理店から別途購入する必要があります。

Cisco サポート ツールの使用手順を記載したマニュアルは、次のシスコの Web サイトから入手できます。[http://www.cisco.com/en/US/products/ps5905/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps5905/tsd_products_support_series_home.html)

シスコからサポート ツールを購入した場合、サポート ツールの Server ソフトウェアの CD にはマニュアルも収録されています。





パート 2

トラブルシューティング





# CHAPTER 7

## Cisco Unified CCX の問題の診断と解決

トラブルシューティングの項では、Cisco Unified CCX システムの使用時に発生する可能性のある問題について説明します。このマニュアルでは、問題ごとに兆候、考えられる原因、対策を示します。

ここでは、Cisco Unified CCX Administration Web インターフェイス、Cisco Unified CCX トレースファイルとログファイル、および各種 Windows 管理タスクをよく理解していることを前提としています。詳細については、『*Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide*』および Windows のマニュアルを参照してください。

この章の内容は、次のとおりです。

- 「一般的なトラブルシューティングの手順」(P.7-1)

### 一般的なトラブルシューティングの手順

次のトラブルシューティング手順は、Cisco Unified CCX 製品のほとんどの問題の診断に役立ちます。

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) が実行されていることを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Node Manager サービスが登録されていることを確認します。
- ステップ 3** [Script Management] ページを使用して application.aef ファイルをリポジトリにアップロードし、アプリケーションに変更を加えたあと、Cisco Unified CCX エンジンを更新したことを確認します。
- ステップ 4** 既知の問題については、リリース ノートを参照してください。
- ステップ 5** 管理者権限をもつユーザアカウントで Cisco Unified CCX Node Manager サービスが実行されていることを確認します。
- ステップ 6** Internet Information Server (IIS) を停止し、起動します。
- ステップ 7** ログファイルを保存して、上書きされないようにします。
- ステップ 8** アプリケーション (.aef) ファイルを保存します。
- ステップ 9** Cisco Unified CCX Administration の問題をデバッグする前に、DM サブファシリティのデバッグ トレース レベル オプションをオンにします。
- ステップ 10** CRA サーバとネットワーク接続していることを確認します。

## ■ 一般的なトラブルシューティングの手順

詳細な出力が次のファイルに書き出されます。

```
c:\program files\wfavvid\log\MADM\jvm.stdout
```

エラー出力が次のファイルに書き出されます。

```
c:\program files\wfavvid\log\MADM\jvm.stderr
```



## CHAPTER 8

# トラブルシューティングのヒント

この章では、それぞれのセクションで Cisco Unified CCX ソフトウェアの問題を解決するのに役立つヒントを提供します。

Cisco Agent Desktop や Cisco Supervisor Desktop を使用しているときに問題が発生したら、次の URL で『*Cisco CAD Service Information Guide*』のトラブルシューティングのセクションを参照してください。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/sw\\_ap\\_to/apps\\_5\\_0/english/agents/cad641si.pdf](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/sw_ap_to/apps_5_0/english/agents/cad641si.pdf)

Cisco Unified CCX を Cisco Unified ICME とあわせて Unified CCX Gateway Solution の一環として使用している場合に問題が発生したら、『*Cisco Unified CCX Gateway Deployment Guide*』に記載されているトラブルシューティング情報を参照してください。



(注)

Cisco Unified CCX Administration のユーザ インターフェイスからトラブルシューティングに関する次のヒントも参照できます。[Main] メニューにアクセスするには [Tools] > [Troubleshooting Tips] を選択してください。

ヒントは次のように分類されています。

- 「インストール問題」 (P.8-2)
- 「バックアップ、復元、およびアップデート問題」 (P.8-3)
- 「CME Telephony サブシステムの問題」 (P.8-11)
- 「Cisco Unified Communications Manager Automated Attendant の問題」 (P.8-11)
- 「Cisco Unified Communications Manager Express の問題」 (P.8-12)
- 「Cisco Unified CCX の問題」 (P.8-15)
- 「Cisco Unified IP IVR の問題」 (P.8-24)
- 「Cisco Unified CCX Administration の問題」 (P.8-26)
- 「Cisco Unified CCX Admin Utility の問題」 (P.8-33)
- 「Cisco Unified CCX Database の問題」 (P.8-36)
- 「Cisco Unified CCX Editor の問題」 (P.8-40)
- 「Cisco Unified CCX Engine の問題」 (P.8-42)
- 「Cisco Unified CCX Real-Time Reporting の問題」 (P.8-56)
- 「Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題」 (P.8-59)
- 「Automatic Speech Recognition の問題」 (P.8-73)

- 「Outbound の問題」 (P.8-77)
- 「Text-to-Speech の問題」 (P.8-82)
- 「Serviceability の問題」 (P.8-87)
- 「Cisco Unified CCX の国際化の問題」 (P.8-92)
- 「VXML の問題」 (P.8-93)
- 「ハイ アベイラビリティとブートストラップ」 (P.8-95)
- 「ハイ アベイラビリティとフェールオーバー」 (P.8-96)
- 「VoIP Monitor の問題」 (P.8-103)
- 「CDP の問題」 (P.8-105)

## インストール問題

このセクションでは次のインストール問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「2 ノード構成の Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスタの 1 ノードがクラッシュして修復できない」 (P.8-2)



(注)

インストレーションおよびアップグレード中はウイルス スキャン (McAfee、Norton、Symantec など) や Cisco Security Agent を停止してください。

## 2 ノード構成の Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスタの 1 ノードがクラッシュして修復できない

**症状** 運用している 2 ノードの Cisco Unified CCX 7.0(1) クラスタのうち 1 ノードがクラッシュして修復できない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** 原因は不明です。

**推奨処置** インストール関係の説明は、『Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide』を参照してください。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** 必要に応じて DB Publisher をクラッシュしたノードから稼働中のノードに切り替えます。
  - ステップ 2** クラッシュしていない方のノードの、[Cisco Unified CCX Application Administration] Web インターフェイスの [Control Center Server Configuration] ページから [Remove] オプションを実行して、クラッシュしたノードをクラスタから削除します。
  - ステップ 3** 具体的な説明は、『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』の「Removing a Server」を参照してください。
  - ステップ 4** クラッシュしたノードを再インストールします。

- ステップ 5** Cisco Unified CCX をクラッシュしたノードに再インストールして、Cisco Unified CCX Administration 設定で [Add To Cluster] を選択して実行します。

## バックアップ、復元、およびアップデート問題

このセクションでは次にあげるバックアップ、復元、およびアップデート問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない」 (P.8-3)
- 「バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される」 (P.8-4)
- 「1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した」 (P.8-4)
- 「CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない」 (P.8-5)
- 「復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される」 (P.8-5)
- 「ファイルが見つからないために復元が失敗する」 (P.8-6)
- 「1 ノード システムで復元に失敗した」 (P.8-6)
- 「復元の前に稼動していた 2 ノード システムの復元が失敗した」 (P.8-7)
- 「再インストールした 2 ノード システムで復元に失敗した」 (P.8-8)
- 「アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた」 (P.8-9)
- 「バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた」 (P.8-9)
- 「HA 展開でテープ ドライブ移動したら復元エラーが発生した」 (P.8-10)
- 「HA 展開でバックアップと復元を異なるノードで実施したら復元 エラーが発生した」 (P.8-10)
- 「Outbound Subsystem の設定の更新に失敗した」 (P.8-10)

### クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない

**症状** クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない。

**エラー メッセージ** Backup and Restore or Upgrade displays an exception or a 'Page Not Found' message.

**考えられる原因** バックアップ、復元、またはアップグレードで例外が表示された時は、`c:\program files\wfavvid\log\McVd` フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup\_fail' で検索をかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

**推奨処置** Cisco Unified CCX サーバ デスクトップからバックアップ、復元、またはアップグレードを開始してください。

## バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される

**症状** バックアップ、復元、またはアップグレード中に例外が表示される。

**エラー メッセージ** To see the error message, open the C:\Program Files\wfavvid\log\MCVD\MCVDXXX.log where the time of the failure occurred. Search for the keyword: 'BACKUP\_FAILED', 'RESTORE\_FAILED', or 'UPGRADE\_FAILED' based on type of failure. An exception with stack trace will be shown next to this text.

エラー メッセージの中に表示された最後の例外から次のキーワードを探し、問題が発生したコンポーネントを特定してください。

- com.cisco.archive.\* : ArchiveManager の一般的な問題を示します。
- com.cisco.archive.impl.component.config.\* : プロパティ ファイルなど、設定の保存または復元の問題を示します。
- com.cisco.database.\* : データベースの問題を示します。
- com.cisco.wf.calabrioBackupRestore.\* : Calabrio コンポーネントの問題を示します。
- com.cisco.wf.jtapi.archive.\* : JTAPI の設定問題を示します。
- com.cisco.wf.cme.archive.\* : CME の設定問題を示します。
- com.cisco.restoreadmin.jtapiresyncwizard.\* : JTAPI ウィザードでのルート ポイントや CTI ポートの同期問題を示します。
- com.cisco.restoreadmin.cmevalidate.\* : [CME Validation] ウィザードの問題を示します。

**推奨処置** 適切な技術者を見つけられるように Cause に示される情報を確認したうえで、TAC に連絡してください。

## 1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した

**症状** 1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した。

**エラー メッセージ** Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

**考えられる原因** バックアップと復元で例外が表示された時は、c:\program files\wfavvid\log\MCVD フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup\_fail' でサーチをかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

**推奨処置** 'Backup Storage Location' が正規の認定証で正しく設定されているか確認してください。

## CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない

**症状** 4.5 から 7.0 へアップグレードする際に CRS 4.5 プロファイル名を選択する必要があるが、復元時に表示されるプルダウンメニューに該当名が表示されない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** この現象は、最初に復元しようとしたときに、Cisco Unified CCX Node Manager が突然シャットダウンまたは再開始したために、失敗したときに起こることがあります。復元しようとしたときに CRS 4.5 プロファイル名が 7.0 cluster ID（つまり長整数型）に移行した可能性があります。ところが Cisco Unified CCX Node Manager が突然シャットダウンしたために、CCM テーブル上のプロファイル名が移行したままになったと考えられます。

**推奨処置** CRS 4.5 プロファイル名を入力するようメッセージが表示されたら、プルダウンリストから長整数型を選択してください。

## 復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される

**症状** 復元またはアップグレード中にメッセージ [Page Not Found] が表示される。

**エラー メッセージ** Check the log in c:\program files\wfavvid\log\MCV D and search for keyword 'reboot\_on' for the error message.

**考えられる原因** 復元またはアップグレード中に、異常なシャットダウンが原因で Cisco Unified CCX Node Manager が再開始した可能性が高いです。このことは復元中に新しい MCV D ログファイル（フォルダ c:\program files\wfavvid\log\MCV D）が作成されたこと、あるいは稼動していた Cisco Unified CCX Node Manager Service が停止していることにより確認できます。

**推奨処置**

- 
- ステップ 1** メッセージ [reboot\_on] を解析してどのサービスが停止したかを確認します。これが一時的なものである場合は、次の 2 つのステップを実施してから復元をやり直します。現象が一時的なものでない場合は TAC に連絡してください。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Node Manager Service が実行中の場合は停止します。フォルダ c:\program files\wfavvid\ClusterData を復元の前にコピーした元の ClusterData フォルダと入れ替えます。
- ステップ 3** 作業のやり直しに備えて、元のフォルダは削除しないでおいてください。それでも復元に失敗する場合は TAC に連絡してください。
-

## ファイルが見つからないために復元が失敗する

**症状** 「<file-name> file is not found」により復元が失敗する。

**エラーメッセージ** "<file-name> file is not found" message is displayed in the Restore Pop-up UI.

**考えられる原因** 復元プロセスがファイル <file-name> を見つけることができません。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** ステージング ディレクトリ (C:\%STI) を削除します。
  - ステップ 2** [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択してから 'Cisco Unified CCX Node Manager' サービスを停止することにより、Node Manager Service を手動で停止します。
  - ステップ 3** フォルダ C:\%Program Files%\%favvid%\ClusterData を削除します。
  - ステップ 4** フォルダ C:\%BackupClusterData%\ClusterData (以前にバックアップしておいたもの) を C:\%Program Files%\%favvid% へコピーします。
  - ステップ 5** マシンをリブートします。
  - ステップ 6** 復元をやり直します。
- 

## 1 ノード システムで復元に失敗した

**症状** 1 ノード システムで復元に失敗した。

**エラーメッセージ** Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

**考えられる原因** バックアップと復元で例外が表示された時は、c:\%program files%\%favvid%\log%\MCVD フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup\_fail' でサーチをかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

**推奨処置** 障害の内容を確認してください。障害が解決できない場合は TAC に連絡してください。一時的な問題が原因の場合は、次のいずれかを実行して復元をやり直してください。

元の ClusterData フォルダがある場合は次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Node Manager Service を停止します。
  - ステップ 2** フォルダ C:\%Program Files%\%favvid%\ClusterData を削除します。
  - ステップ 3** 元の ClusterData フォルダを C:\%Program Files%\%favvid% フォルダにコピーします。
  - ステップ 4** Cisco Unified CCX Node Manager Service を起動します。

**ステップ 5** 復元をやり直します。

---

元の ClusterData フォルダが無い場合は次の手順に従ってください。

---

**ステップ 1** Win2K3 OS を使用して Cisco Unified CCX サーバを再インストールします。

**ステップ 2** Cisco Unified CCX インストーラでサーバを新たにインストールし直します。

**ステップ 3** 復元をやり直します。

---

## 復元の前に稼動していた 2 ノード システムの復元が失敗した

**症状** 2 ノード システムで復元が失敗した。復元の前にはシステムはクラスタ構成で正常に稼動していた。

**エラー メッセージ** Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

**考えられる原因** バックアップと復元で例外が表示されたときは、`c:\program files\wfavvid\log\McVd` フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup\_fail' で検索をかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

**推奨処置** 障害の内容を確認してください。障害が解決できない場合は TAC に連絡してください。一時的な問題が原因の場合は、次のステップに従って復元をやり直してください。

---

**ステップ 1** Cisco Unified CCX Node Manager Service の両ノードをシャットダウンします。

**ステップ 2** ClusterData のコピーを両ノードに保存しておく必要があります。

- a. 両ノードで `C:\Program Files\wfavvid\ClusterData` フォルダを削除します。
- b. 元の ClusterData フォルダを `C:\Program Files\wfavvid` フォルダにコピーします。

**ステップ 3** ClusterData のコピーが両ノードに保存されていない場合は次のようにします。

- a. Win2K3 OS を使用して両方の Cisco Unified CCX サーバを再インストールします。
- b. Cisco Unified CCX インストーラを使用して両サーバを新たにインストールし直します。
- c. 復元をやり直します。

**ステップ 4** 両ノードで Cisco Unified CCX Node Manager を再起動します。

**ステップ 5** もういちど復元をやり直します。

---

## 再インストールした 2 ノードシステムで復元に失敗した

**症状** 2 ノードシステムで復元が失敗した。システムは再インストールされたが、クラスタ構成で稼動するように設定されていない。

**エラー メッセージ** Backup and Restore displays an exception or a 'Page Not Found' message.

**考えられる原因** バックアップと復元で例外が表示された時は、`c:\program files\wfavvid\log\MCVD` フォルダのログをチェックしてキーワード 'backup\_fail' でサーチをかけてください。これで問題の原因が表示されます。表示されたメッセージが理解できない場合は、TAC に連絡してください。メッセージ [Page Not Found] が表示された場合は、Cisco Unified CCX Node Manager が何かの理由で再始動しています。TAC に連絡してください。

**推奨処置** 障害の内容を確認してください。障害が解決できない場合は TAC に連絡してください。一時的な問題が原因の場合は、次のステップに従って復元をやり直してください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Node Manager Service の両ノードをシャットダウンします。
- ステップ 2** ClusterData が両ノードに複製保存されている場合は次のようにします。
- 両ノードで `C:\Program Files\wfavvid\ClusterData` フォルダを削除します。
  - 元の ClusterData フォルダを `C:\Program Files\wfavvid` フォルダにコピーします。
  - 第 2 ノードで `regedit` を使用して、次のレジストリで 'com.cisco.cluster.node.id' が 1 と設定されていることを確認します。
 

```

¥HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Cisco Systems,
Inc.¥CRS¥Properties¥application.MADM.properties
¥HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Cisco Systems,
Inc.¥CRS¥Properties¥application.MADM.properties
¥HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Cisco Systems,
Inc.¥CRS¥Properties¥application.MADM.properties
¥HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Cisco Systems,
Inc.¥CRS¥Properties¥application.MADM.properties
      
```
- ステップ 3** ClusterData が両ノードに複製保存されていない場合は次のようにします。
- Win2K3 OS を使用して両方の Cisco Unified CCX サーバを再インストールします。
  - Cisco Unified CCX インストーラを使用して両サーバを新たにインストールし直します。
  - 復元をやり直します。
- ステップ 4** 両ノードで Cisco Unified CCX Node Manager を再起動します。
- ステップ 5** もういちど復元をやり直します。
-

## アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた

**症状** 4.5 から 7.0 へのアップグレードの成功後に、システムの Resource Manager Contact Manager (RmCm) 設定 (リソース スキル グループ、CSQ 設定など) が部分的に失われた。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** この現象は、アップグレードが起動されたが Cisco Unified CCX Node Manager が復元中に再開したため、アップグレードが失敗した場合に発生することがあります。復元の試行に成功した場合、復元を最初に試行した段階で CRS 4.5 ユーザ プロファイル名は長整数型に変換されています。

**推奨処置** デフォルト プロファイル名を profileID = 1 にリセットするために次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** SQL クエリ アナライザを開いて次のように入力します。
- Run `SELECT * FROM db_cra.dbo.profileIDMapping`  
2 つのレコードが表示されます (1 つは 4.5 のもの、もうひとつは 7.0 のデフォルト)。デフォルトでない `CRS4.5_profilename` を書きとめておいてください。後に必要になります。
  - Run `DELETE FROM db_cra.dbo.profileIDMapping where profileName='CRS4.5_profilename`  
このコマンドにより、リザルト ウィンドウの 1 行が変化することを確認してください。
  - Run `UPDATE db_cra.dbo.profileIDMapping SET profileID=1`  
このコマンドにより、1 行が変化することを確認してください。
- ステップ 2** `SELECT * FROM db_cra.dbo.profileIDMapping`
- ステップ 3** プロファイル名が 'default' で profileID=1 の 1 行だけが表示されます。
- 

## バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた

**症状** バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられ、その結果バックアップ手順が途中で中断された。

**エラー メッセージ** Fail to release bootstrap mutex

**推奨処置** バックアップが突然中断されると Cluster Mutex ロックが解除されません。ロックはしばらくしてから自動的に解除されます。したがって、5 ~ 10 分待ってからバックアップ手順を再開してください。

## HA 展開でテープ ドライブ移動したら復元エラーが発生した

**症状** HA 展開でテープ デバイスを使用し、[Restore Now] をクリックしたらエラー メッセージが表示された。

**エラー メッセージ** Unable to perform Restore, please check logs for more details.

**考えられる原因** HA 展開では 1 ノードに接続されたテープにバックアップが行われます。そしてもうひとつのノードにテープを移動し、そのノードの復元が行われます。

**推奨処置** バックアップをした方のノードで復元をしてください。

## HA 展開でバックアップと復元を異なるノードで実施したら復元 エラーが発生した

**症状** テープ ドライブからのバックアップが 98% で失敗し、エラー メッセージが表示される。

**エラー メッセージ** Please make sure that the Tape drive is connected to the machine and verify if the tape is properly inserted.

**考えられる原因** テープ ドライブが接続されていない方のノードでバックアップが行われました。

**推奨処置** テープ ドライブが接続されている方のノードでバックアップしてください。

## Outbound Subsystem の設定の更新に失敗した

**症状** 5.0(1) SR1 からアップグレードされた 5.0(2) クラスタのノード 1 で、[CRS Administration] ページからの Outbound Subsystem またはその他の設定の更新に失敗した。

**エラー メッセージ** ConfigException occurred

**考えられる原因** この問題は 5.0(1)/5.0(1)SR1 HA クラスタからアップグレードされた 5.0(2) HA クラスタで発生します。原因は Config Datastore を 2 つのノードに複製するために使用される SQL Server Linked Server が、5.0(2) にアップグレードされるときにリセットされ、自身をポイントするようになるためです。つまり、ノード 1 の SQL Server LinkedServer はノード 2 を指さずに自分自身を指すようになります。

**推奨処置** Node 2 で CRS Administration の [Control Center] > [Component Activation] ページから Config Datastore と Historical Datastore を無効化してから、有効化し直してください。これでノード 1 の SQL Server Linked Server が再びノード 2 を指すようになります。その後は設定の更新が可能です。

## CME Telephony サブシステムの問題

このセクションでは次の CME Telephony 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「機能ルーティング ポイント の稼動が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼動していない」 (P.8-11)

### 機能ルーティング ポイント の稼動が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼動していない

**症状** 機能ルーティング ポイント の稼動が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼動していない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** この現象はルータ側でルート ポイント DN を手動で削除した場合に発生します。

**推奨処置** 設定検証ツールを実行して、警告メッセージが表示されないか確認してください。レポートに RP DN に mismatches があることが示されているはずです。ルータの設定をチェックして DN が存在するかどうか確認してください。確認できたら、[Trigger] ページを開き [Update] ボタンをクリックして、ルータ側の DN を修正、再生成してください。

## Cisco Unified Communications Manager Automated Attendant の問題

このセクションでは Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) Automated Attendant (AA) の次の問題に関するトラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「名前ダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない」 (P.8-11)
- 「Automated Attendant プロンプトが再生されない」 (P.8-12)

### 名前ダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない

**症状** Cisco Unified CM AA が、発信者が名前ダイヤルして指定したユーザを見つけることができない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 指定されたユーザのプライマリ内線が Cisco Unified CM に割り当てられていないためそのユーザの内線が無効になっている、あるいは ccndir.ini ファイルで情報が欠けています。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

**ステップ 1** Cisco Unified CM User Information の Web ページで、該当ユーザに対して [AutoAttendant Dialing] に情報が登録されていること、ユーザ レコードに対応電話が登録されていること、および [Primary Extension] オプション ボタンが選択されていることを確認します。

**ステップ 2** On the Cisco Unified CCX サーバで ccndir.ini ファイルにユーザベース情報およびプロファイルベース情報が正しく設定されていることを確認します。例：

```
# Base DN for CCN APPS
CCNAPPSBASE "ou=CCN Apps, o=cisco.com"
# CCN Cluster Profile name
CCNCLUSTERPROFILE "johndoe_test"
# Base DN for Users
USERBASE "ou=Users, o=cisco.com"
```

## Automated Attendant プロンプトが再生されない

**症状** Cisco Unified CM AA プロンプトが再生されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Script Application の Web ページの [welcomePrompt] フィールドに設定されている Welcome プロンプトに誤りがある。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Applications] > [Prompt Management] の順に選択してください。リンク [Upload New Prompts] をクリックして Welcome プロンプトをアップロードしてください。

## Cisco Unified Communications Manager Express の問題

このセクションでは Cisco Unified Communications Manager Express (Cisco Unified CME) の次の問題に関するトラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エージェントが共有回線にログインできない」 (P.8-13)
- 「エージェントが規制回線にログインできない」 (P.8-13)
- 「エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう」 (P.8-13)
- 「Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない」 (P.8-14)
- 「# を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる」 (P.8-14)

## エージェントが共有回線にログインできない

**症状** エージェントが Cisco Agent Desktop (CAD) にログインできない。

**エラー メッセージ** CAD displays *Unable to login agent because line is shared.*

**考えられる原因** ログインで指定された内線が共有内線です。

**推奨処置** 指定する内線は 1 つのデバイスにだけ対応するようにしてください。

## エージェントが規制回線にログインできない

**症状** エージェントが CAD にログインできない。

**エラー メッセージ** CAD displays *The line is restricted.*

**考えられる原因** ログインで指定された内線がモニタできません。

**推奨処置** エージェントの内線を Cisco Unified CME で "allow-watch" と設定するようにしてください。

## エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう

**症状** エージェントが会議から退席すると、参加者もすべて会議から退席してしまう。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントの設定が "keep-conference" になっていません。

**推奨処置** エージェントのデバイスを Cisco Unified CME で "keep-conference" と設定するようにしてください。

## Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない

**症状** Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない。Cisco Unified CME は Cisco Unified CCX と正しく統合されていて、SIP メッセージが Cisco Unified CCX と Cisco Unified CME のデバッグ ファイル に記録されている。コールは Cisco Unified CCX ルート ポイントまで届いているが、Cisco Unified CCX アプリケーションが起動されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 発信者が電話機からトリガ電話番号をダイヤルすると、コールは届きますがアプリケーションが起動されず、そのコールは止まってしまいます。Cisco Unified CME の設定が次のようになっていることが原因である可能性があります。

```
voice service voip
gcid
allow-connections sip to sip
```

Cisco Unified CME は Invite を送信しますが OfferedEvent を送信しません。したがって UCCX JASMIN は着信コールを SIP サブシステムに報告しません。これが原因でコールが停止してしまいます。

**推奨処置** Cisco Unified CME の設定を次のように変更してください。

```
voice service voip
gcid
callmonitor
allow-connections sip to sip
```

## '#' を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる

**症状** Cisco Unified CCX を Cisco Unified CME と統合した場合、'#' を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる。この現象は次の手順で発生する。

1. 発信者が ICD にコールを発信し、そのコールはエージェントにルーティングされる。
2. エージェントは [Transfer] を押し ICD ルート ポイントへダイヤルしてから、'#' を押す ('#' が Cisco Unified CME で数字の終わりを示すキーとして設定されている場合)。
3. エージェントに ICD プロンプトが聞こえるはずだが、プロンプトは聞こえないか、聞こえても部分的にしか聞こえない。
4. エージェントが転送をコミットすると、その後発信者にプロンプトが聞こえない。

**エラー メッセージ** None.

**推奨処置** この問題を解決するには、Play Prompt ステップで、すべてのプロンプトに対して 'Flush Input Buffer' を 'yes' と設定してください。

## Cisco Unified CCX の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている」 (P.8-16)
- 「RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである」 (P.8-16)
- 「RmCm が [Initializing] 状態になったままである」 (P.8-17)
- 「エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている」 (P.8-17)
- 「CDA にエージェントまたは CSQ が表示されない」 (P.8-17)
- 「Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない」 (P.8-18)
- 「エージェントの順番を選択できない」 (P.8-18)
- 「エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない」 (P.8-18)
- 「メディア ステップで例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生する」 (P.8-19)
- 「Cisco Unified CCX の設定を変更できない」 (P.8-19)
- 「いくつかのリソース選択基準が欠落している」 (P.8-20)
- 「エージェントを記録できない」 (P.8-20)
- 「スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある」 (P.8-20)
- 「Cisco Unified CCX ルート ポイントへのコールが切断される」 (P.8-21)
- 「コールがエージェントにルーティングされない」 (P.8-21)
- 「エージェントが CSQ に表示されない」 (P.8-21)
- 「Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された」 (P.8-22)
- 「NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化される」 (P.8-22)
- 「エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する」 (P.8-23)
- 「エージェントが [Reserved] 状態だが、打診転送が繰り返し失敗する」 (P.8-23)
- 「最初の 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される」 (P.8-23)

## RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている

**症状** RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CM の RM JTAPI ユーザが適切に設定されていません。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Subsystems] > [RmCm] の順に選択します。
  - ステップ 2** ハイパーリンク [RM JTAPI Provider] をクリックします。
  - ステップ 3** [RM JTAPI User ID] と [Password] フィールドの内容が、Cisco Unified CM の RM JTAPI ユーザのものになっていることを確認します。
- 

## RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである

**症状** RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** デフォルト スクリプトの CM.aef と RM.aef がロードできなかったためです。次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** RM JTAPI プロバイダーの設定をチェックしてから、Cisco Unified CCX を停止して再起動します。
  - ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の [Script Management] ページにワークフロー スクリプトの CM.aef と RM.aef があることを確認します。これらは RmCm サブシステムが稼動するために必要です。これらスクリプトが削除、紛失、または破壊されていると、RmCm サブシステムは稼動しません。復旧するには、これらスクリプトを `C:\Program Files\wfavvid\scripts\system\default\rmcm` からコピーしてから、Cisco Unified CCX Engine を再起動してください。
-

## RmCm が [Initializing] 状態になったままである

**症状** Cisco Unified CCX Engine が起動されたのち、RmCm が [Initializing] 状態になったままになる。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** RmCm サブシステムが設定情報を読み込めません。

**推奨処置** クラスタで少なくとも 1 つの "Cisco Unified CCX SQL Server - Config" が稼動していることを確認してください。稼動していない場合、起動してください。

## エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている

**症状** Cisco Unified CCX と Cisco Desktop Administrator (CDA) との間で、エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX と CDA の間の自動同期が失敗しました。

**推奨処置** Logical Call Center (通常は Cisco Unified CCX プロファイル名) を選択してから [Setup] > [Synchronize Directory Services] をクリックして、CDA から手動同期を起動してください。

## CDA にエージェントまたは CSQ が表示されない

**症状** Cisco Unified CCX Administration にエージェントまたは Contact Service Queue (CSQ) を追加しても、これらが CDA に表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** RmCm サブシステムがエージェントの同期を取っていません。

**推奨処置** [Subsystems] > [RmCm] の [Resources] リンクを開いてください。これにより RmCm はエージェントの同期をとります。

## Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない

**症状** Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** ユーザがエージェントのエリアに表示されるには、Cisco Unified Communications Manager User Information の Web ページで Cisco Unified CCX エージェントとして設定されている必要があります。

**推奨処置** Cisco Unified CM の User Information Web ページで設定情報を確認してください。ユーザごとに、[Associated Devices] で電話が対応付けられていて、[Cisco Unified CCX extension] オプション ボタンが選択されていることを確認してください。

## エージェントの順番を選択できない

**症状** リソース グループを設定する際に、エージェントの順番を選択できない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントの順番付けは CSQ レベルで行われます。

**推奨処置** CSQ を設定するときに、目的のリソース グループを選択し、[Show Resources] をクリックしてエージェントの順番を指定してください。

## エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない

**症状** CSQ の設定で [Auto Work] が有効になっているにもかかわらず、エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントは [Talk] 状態で [Ready] ボタンを押さないと、コールを処理したのちに [Work] 状態になりません。また、エージェントが複数の CSQ に対応している場合、個々の CSQ の設定がすべて [Auto Work] になっているとは限りません。エージェントは、[Auto Work] が有効になっている CSQ からコールが到着した場合にだけ [Work] 状態になります。

**推奨処置** なし。

## メディア ステップで 例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生する

**症状** SendDigitString 以外のすべてのメディア ステップで、Cisco Unified CCX トレース ファイルに次の例外が発生する。

**エラー メッセージ** *Could not create PlayPromptDialog Object:  
Exception=com.cisco.channel.ChannelUnsupportedException: com.cisco.dialog.PlayPromptDialog is not supported.*

**考えられる原因** トリガーの定義に Primary Dialog Group が指定されていません。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Application Configuration の Web ページでアプリケーションを追加したのちに、トリガーを定義する必要があります。アプリケーションにトリガーを定義する際、Call Control Group と Primary Dialog Group の両方を [JTAPI Trigger Configuration] ウィンドウで定義する必要があります。

## Cisco Unified CCX の設定を変更できない

**症状** Cisco Unified CCX 設定を保存しようとする、Cisco Unified CCX Administration でエラーメッセージが表示される。

**エラー メッセージ** *There was an error reading/updating the database.Please contact your administrator.*

**考えられる原因** Cisco Unified CCX の設定を変更するためには、すべての "Cisco Unified CCX SQL Server - Config" がインサービスである必要があります。1 つでもダウンしていると、Cisco Unified CCX の設定変更はできません。

**推奨処置** クラスタのすべての "Cisco Unified CCX SQL Server - Config" の状態を確認してください。稼動していないサービスがあったら、起動してください。"Cisco Unified CCX Config datastore" コンポーネントが有効になっていることを確認してください。

## いくつかのリソース選択基準が欠落している

**症状** CSQ を設定しようとしている時、Cisco Unified CCX Administration でいくつかのリソース選択基準が表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** CSQ がリソース グループに基づいています。リソース グループに基づいた CSQ には選択基準として、Longest Available、Most Handled Contact、Shortest Average Handle Time、Linear、および Circular があります。スキルに基づいた CSQ には選択基準として、Longest Available、Most Handled Contact、Shortest Average Handle Time、Most Skilled、Least Skilled、Most Skilled by weight、Least Skilled by Weight、Most Skilled by Order、および Least Skilled by Order があります。

**推奨処置** 目的とするリソース 選択基準によっては、スキルベースの CSQ を使用することも考えられます。

## エージェントを記録できない

**症状** スーパーバイザがエージェントのコールを記録できない。[Record] をクリックすると、メッセージ ダイアログ ボックスが表示される。

**エラー メッセージ** Unable to record agent.

**考えられる原因** 記録数が 0 に設定されています。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Administration を開いてください。[System] > [System Parameters] を選択して、記録数を適切に設定してください。

## スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある

**症状** スーパーバイザがエージェントをモニタおよび記録できないことがある。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** 現在 CAD は G.711 と G.729 のコーデックしかサポートしていません。Cisco Unified CM のコーデック設定が、G.722 などの別のものである場合、このような問題が発生することがあります。

**推奨処置** エージェントの電話機の "Advertise G 722 codex" が無効化されていて、Cisco Unified CM の設定が G.711 または G.729 コーデックになっていることを確認してください。Cisco Unified CM 6.0 は G 722 コーデックをサポートしますが、CAD はサポートしません。

## Cisco Unified CCX ルート ポイントへのコールが切断される

**症状** Cisco Unified CCX ルート ポイントをコールするとそのコールが切断される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Script Application の Web ページで CSQ パラメータが正しく定義されていません。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Applications] > [Application Management] を選択し、Cisco Unified CCX に対応するスクリプトをクリックして、設定する CSQ 名を [CSQ] フィールドに入力してください。

## コールがエージェントにルーティングされない

**症状** エージェントに CSQ スキルが設定されているにもかかわらず、コールがエージェントにルーティングされない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントのスキル レベルが CSQ のスキルレベルに達していません。

**推奨処置** CSQ 設定 ページで [Show Resources] をクリックして、エージェントが CSQ に含まれていることを確認してください。エージェントが表示されない場合は、エージェントのスキルレベルが CSQ のスキル レベルに達しているか確認してください。

## エージェントが CSQ に表示されない

**症状** CSQ にスキル A とスキル B のエージェント グループが設定されているが、エージェントが CSQ に表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントが CSQ のスキル レベルを完全には備えていない、またはエージェントのスキル レベルが CSQ のスキル レベルに達していません。

**推奨処置** エージェントが CSQ のスキル レベルをすべて備えていて、かつエージェントのスキル レベルが CSQ のスキル レベルに達していることを確認してください。

## Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された

**症状** エージェント A が Cisco Unified CCX コールを受けて、そのコールを保留する。保留コールがタイムアウトすると、エージェント A の内線に再呼び出しがかかる（他のエージェントがそのコールを取らなかった場合）。エージェント A が Cisco Unified CCX の内線で他のコールを扱っているときに、その前に保留していたコールがその内線にルーティングされると、発信者は切断される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 保留コールが [Forward Busy] の設定がない使用中の回線に再呼び出しされると、そのコールは切断されます。

**推奨処置** エージェント A の Configure the Cisco Unified CCX の内線を [Forward Busy] と設定し、同じ電話機の Cisco Unified CCX 以外の回線に転送するようにしてください。

同時にこの回線に対して [Forward Busy] と設定して、Cisco Unified CCX ルート ポイントに転送するようにしてください。エージェント A の Cisco Unified CCX 内線が使用中のときに再呼び出しされると、コールは Cisco Unified CCX でない方の回線に転送されます。転送先の非 Cisco Unified CCX 回線が使用中のときは、コールは切断されず Cisco Unified CCX ルート ポイントに転送され再びキューイングされます。Cisco Unified CCX ルート ポイントのワークフローを設定して、この種のコールの優先度を上げることもできます。

## NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化される

**症状** Network Interface Card (NIC; ネットワーク インターフェイス カード) を更新すると、Cisco Supervisor Desktop と Cisco Agent Desktop のサイレント モニタリングとレコーディングが機能しなくなる。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この問題は、Cisco Unified CCX をインストールする際に [VoIP Monitor Server] チェック ボックスをチェックしたサーバで、NIC ドライバを更新すると起こることがあります。

**推奨処置** Cisco Unified CCX を再インストールしてください。[Component Distribution] ペインの [VoIP Monitor Server] チェック ボックスをチェックするのを忘れないでください。

## エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する

**症状** エージェントが [Reserved] 状態と [Ready] 状態に繰り返し変化する。[Busy] の理由で転送が失敗する。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** デバイスの [Busy Trigger] フラグ が適切に設定されていません。

**推奨処置** エージェントのデバイスの設定をチェックして、[Max Calls] を 2 に、[Busy Trigger] を 1 にしてください。

## エージェントが [Reserved] 状態だが、打診転送が繰り返し失敗する

**症状** エージェントが [Reserved] 状態であるが、打診転送が繰り返し失敗する。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントの電話機と CTI ポートが異なる地域にある、または Cisco Unified CCX のコーデックと該当するデバイスの Cisco Unified CM のコーデックが異なります。

**推奨処置** エージェントの電話機と CTI ポートが同じ地域にあることを確認してください。また、その地域に対応するコーデックが Cisco Unified CCX に設定されているコーデックと同じであることを確認してください。

## 最初の 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される

**症状** 最初の 1 ~ 2 回のリングングでコールを取らないと、そのコールが破棄される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 打診転送が CTIERR\_TIMEOUT=0x8ccc0001 により失敗しています。

**推奨処置** CTI ポートの MOH を Multicast ではなく Unicast に設定してください。

## Cisco Unified IP IVR の問題

このセクションでは次の Cisco Unified IP IVR 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される」 (P.8-24)
- 「プロンプトが誤った言語で再生される」 (P.8-24)
- 「再生できないプロンプトがある」 (P.8-25)
- 「スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される」 (P.8-25)
- 「プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている」 (P.8-26)

## Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される

**症状** Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送した後に、着信側がそのコールを取るとビジー シグナルが聞こえ、発信側が切断される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** コールが切断される原因として考えられるのがエンドポイントと Cisco Unified CCX サーバでのコーデックのミスマッチです。Cisco Unified CCX サーバは G.729 または G.711 プロトコルをサポートしますが、同時に 2 はサポートしません。これらをサポートするにはトランスコーダが必要です。

**推奨処置** トランスコーダを Cisco Unified IP IVR にインストールしてください。

## プロンプトが誤った言語で再生される

**症状** ルート ポイントでスクリプトに言語が割り当てられているが、プロンプトを再生すると異なる言語になる。

**エラー メッセージ** None.

この問題は次の状況により発生した可能性があります。

- システムのデフォルト言語が誤って設定されている。
- Set Contact ステップに指定されている言語が誤っている。
- Play Prompt ステップに指定されている言語が誤っている。

**推奨処置** システムのデフォルト言語が正しく設定されていることを確認してください。Set Contact ステップまたは Play Prompt ステップが使用されている場合、これらに指定されている言語が正しいことを確認してください。

## 再生できないプロンプトがある

**症状** スクリプトのプロンプトが再生されない。スクリプトは継続して実行される場合とされない場合がある。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** スクリプトが使用する言語の言語ディレクトリに、配置されていないプロンプトがあります。デフォルトでは **Play Prompt** ステップはエラーがあった場合にも継続するように設定されていて、プロンプトが欠けていてもスクリプトは継続して実行されます。**Play Prompt** ステップをエラーがあった場合に継続しないように変更すると、スクリプトは中断するようになります。

**推奨処置** Cisco Unified CCX トレース ファイルを参照してプロンプトが抜けていないかチェックしてください。Cisco Unified CCX トレース ファイルに表示される言語フォルダに、抜けていたプロンプトを追加してください。

## スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される

**症状** スクリプトの言語が米国英語以外の言語になっているにもかかわらず、米国英語で再生されるプロンプトがある。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** スクリプトが使用する言語の言語ディレクトリに、配置されていないプロンプトがあります。そのスクリプトのデフォルト言語が米国英語と同じルールを使用している場合、システムは欠けているプロンプトを自動的に米国英語のプロンプトで補います。

**推奨処置** [Cisco Unified CCX] トレースファイルを参照して欠けているプロンプトを見つけ出し、[Cisco Unified CCX] トレースファイルに表示されている言語フォルダにそのプロンプトを追加してください。

## プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている

**症状** Create Generated Prompt ステップで再生される言語は正しいが、フレーズの順番が誤っている。たとえば、month、day、year の順に再生されるべきプロンプトが year、month、day の順で再生される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Create Generated Prompt ステップが、該当言語にそぐわないルールを使用しています。

**推奨処置** 新たに言語を生成する場合、あるいは既にある言語を新たな地域に適用する場合は、PromptGenerator プロパティ ファイルをチェックして該当する言語に対して適切なルールが使用されるようにしてください。

## Cisco Unified CCX Administration の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Administration 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「The Cisco Unified CCX Administration Authentication の Web ページが利用できない」 (P.8-27)
- 「ライセンス ファイルをアップロードすると警告メッセージが表示される」 (P.8-28)
- 「ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない」 (P.8-28)
- 「サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない」 (P.8-28)
- 「Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される」 (P.8-29)
- 「Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない」 (P.8-29)
- 「ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータ単位がミリ秒になっている」 (P.8-29)
- 「管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される」 (P.8-30)
- 「[Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない」 (P.8-31)
- 「プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される」 (P.8-31)
- 「zip ファイルをアップロードすると Component Manager が部分サービス状態になる」 (P.8-32)
- 「高負荷のときコール拒否率が高くなる」 (P.8-32)
- 「サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとする Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する」 (P.8-33)
- 「発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる」 (P.8-33)

## The Cisco Unified CCX Administration Authentication の Web ページが利用できない

**症状** Cisco Unified CCX Administration の URL が参照できず、エラー [Page Cannot be Displayed] が表示される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** システムが [Cisco Unified CCX Administration] の Web ページにアクセスできません。必要なサービスが実行されていない、あるいは必要なファイルがありません。

次のサービスが実行されていることを確認してください。

- *CiscoUnifiedCCXAdmin.exe* が実行されていることを確認してください (Windows タスク マネージャを使用)。
- IIS Admin サービス
- World Wide Web Publishing サービス

**推奨処置** これらサービスが実行されている場合はディレクトリ `install_directory\tomcat_appadmin\webapps\appadmin` にファイルがあることを確認してください。install\_directory は、Cisco Unified CCX システムがインストールされている ディレクトリです (デフォルトでは Cisco Unified CCX システムは `c:\Program Files\wfavvid` フォルダにインストールされます)。

このディレクトリにファイルが無い場合は、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Node Manager Service を停止します。
  - ステップ 2** Cisco Unified CCX システムをインストールしたフォルダ内の `tomcat_appadmin\webapps` フォルダから `appadmin` フォルダを削除します (デフォルトでは Cisco Unified CCX システムは `c:\Program Files\wfavvid` フォルダにインストールされます)。
  - ステップ 3** Cisco Unified CCX Node Manager Service を起動します。
  - ステップ 4** 数分待ってから URL にもう一度アクセスしてみてください。
-

## ライセンス ファイルをアップロードすると警告メッセージが表示される

**症状** Cisco Unified CCX Administration を使用してライセンス ファイルをアップロードすると、警告メッセージが表示される。

**エラー メッセージ** *The license file, <filename>, if uploaded will change the package from <existing license package> to <new license package>.Please click OK to continue or CANCEL to abort.*

**考えられる原因** 警告メッセージは、ユーザがアップロードしようとしているライセンスにより、現在インストールされている Cisco Unified CCX クラスターのライセンス パッケージが別のものに変更される場合にだけ表示されます。

**推奨処置** ユーザは、警告メッセージで表示されているライセンス パッケージに本当に変更してよいのかを判断する必要があります。続行する場合は [OK] をクリックしてパッケージを変更します。ユーザの間違いだった場合は、[CANCEL] をクリックしてパッケージの変更をやめます。

## ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない

**症状** Cisco Unified CCX Administration がタイムアウトした後、ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 30 分間何もしないと、ユーザは Cisco Unified CCX から自動的にログアウトされます。

**推奨処置** もう一度ログインし直してください。

## サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない

**症状** サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** スクリプトが他のスクリプトから参照されている場合は、サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトは更新されません。

**推奨処置** 手動でペアレント スクリプトをリフレッシュしてください。

## Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される

**症状** 検索結果として表示されるユーザ数が 75 を超える場合、Cisco Unified CM ユーザが [On the Cisco Unified CCX User Maintenance] ウィンドウにランダムに表示される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX の [User Maintenance] ウィンドウに表示される Cisco Unified CM ユーザの数は 75 に制限されています。この数を超えた場合、Cisco Unified CM ユーザはランダムに表示されます。論理的には 39001、39002、39003、39004 の順番ですが、実際のリストには 39001 と 39003 が表示され、39002 と 39004 は表示されません。

**推奨処置** サーチキーに文字を追加して、検索対象を狭めてください。

## Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない

**症状** Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Supervisor が、言語が [Simplified Chinese] に設定されているコンピュータで稼動している場合、Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページは Cisco Unified CCX サーバから表示できません。

**推奨処置** クライアントコンピュータから Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページを閲覧してください。

## ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータ単位がミリ秒になっている

**症状** ウォールボードで使用するデータベースのテーブル フィールドのデータが HH : MM : SS ではなく、ミリ秒単位になっている。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** RtCSQsSummary と RtICDStatistics データベースの avgTalkDuration、avgWaitDuration、longestTalkDuration、longestWaitDuration、および oldestContact テーブル フィールドのデータがミリ秒単位になっています。

ウォールボードに関するこれらのフィールドと同等の情報を、次のフィールドを使用して設定してください。同じ情報が HH : MM : SS のフォーマットで設定されます。

- avgTalkDuration の代わりに convAvgTalkDuration を使用。
- avgWaitDuration の代わりに convAvgWaitDuration を使用。
- longestTalkDuration の代わりに convLongestTalkDuration を使用。
- longestWaitDuration の代わりに convLongestWaitDuration を使用。
- oldestContact の代わりに convOldestContact を使用。

## 管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される

**症状** [Prompt Management]、[Grammar Management]、または [Document Management] ページを選択するとエラー メッセージが表示される。

**エラー メッセージ** *com.cisco.file.FileException: Unable to list files; Repository Data Store not initialized*

**考えられる原因** リポジトリ データストア コンポーネントに対してマスターが選択されていないと、このエラーが発生します。これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- リポジトリ データストア コンポーネントがクラスタで起動されていない。
- リポジトリ データストア コンポーネントが起動されているノードが立ち上がっていない、あるいは SQL サービスがそのノードで稼動していない。
- ハイ アベイラビリティの場合、リポジトリ データストア コンポーネントが起動されているが、Cisco Unified CCX Administration の [Datacontrol Center] ページからの Publisher 起動が完了していない。

**推奨処置** この問題を解決するには、次のいずれかを実施してください。

- Cisco Unified CCX Administration から [Control Center] > [Component Activation] ページを選択して、リポジトリ データストア コンポーネントを起動します。リポジトリ データストア コンポーネントのノードが立ち上がっていて稼動していることを確認してください。ノードが立ち上がっている場合、Microsoft SQL Server や Microsoft SQL Agent などの SQL サービス が立ち上がって稼動していることを確認してください。
- ハイ アベイラビリティの場合、Cisco Unified CCX Administration から [Datacontrol Center] > [Publisher Activation] ページを開き、Publisher が起動されていることを確認します。起動されている場合は、Publication Snapshot Agent は [STOPPED] 状態、Subscription Agent は [RUNNING] 状態になっています。

## [Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない

**症状** [Document Management] ページで zip ファイルがアップロードされても、[Prompt Management] ページや [Grammar Management] ページのように自動的に解凍されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** [Document Management] ページで zip ファイルをアップロードした場合、zip ファイルのまま保存するか解凍してから保存するかの選択肢があります。

**推奨処置** 解凍したい場合は [Unzip after uploading] チェック ボックスをチェックしてください。

## プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される

**症状** [Prompts Management] (または [Grammar Management]、[Document Management]) のルートレベルでプロンプト (または文法、ドキュメント) をアップロードすると、MADM ログ ファイルにエラーメッセージが書き込まれる。

**エラー メッセージ** *Invalid files...*

**考えられる原因** これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- ルート レベルには言語フォルダしか配置できない。
- [Prompt Management] と [Grammar Management] ページは有効な拡張子のファイルしか許容しない。

**推奨処置** この問題を解決するには、次を実施してください。

- ルート レベルでアップロードする際、zip ファイルがフォルダに属さないファイルを含まないことを確認します。
- すべてのファイルの拡張子が有効なものであることを確認します。

## zip ファイルをアップロードすると Component Manager が部分サービス状態になる

**症状** Cisco Unified CCX Administration の [Prompt Management]、[Grammar Management]、または [Document Management] からファイルまたは zip ファイルをアップロードすると Cisco Unified CCX Engine コンポーネントの [Prompt Manager]（または [Grammar Manager]、[Document Manager]）が [PARTIAL\_SERVICE] 状態になる。

**エラー メッセージ** PARTIAL\_SERVICE

**考えられる原因** [Prompt Manager]、[Grammar Manager]、または [Document Manager] は、File Manager がアップロードされたファイルをリポジトリ データストアからローカルディスクに同期するときに、[PARTIAL\_SERVICE] 状態にされます。同期が完了すると [INSERVICE] に戻されます。

**推奨処置** なし。

## 高負荷のときコール拒否率が高くなる

**症状** 200 エージェントを超える高負荷のとき、コールの拒否率または途中放棄率が高くなる。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CM と CTI Manager のトレースがローカル ドライブに書き込まれるため、負荷が増加してコールの損失が発生します。

**推奨処置** CTI Manager と Cisco Unified CM のトレースを他のハードドライブに書き込むようにする必要があります。この設定をする手順例を次に示します。F:¥ドライブで、次の例のようにディレクトリ構造を作成する必要があります。

```
Unified Communications Manager SDL Trace Directory Path = F:¥Program Files¥Cisco¥
¥Trace¥SDL¥
```

```
Unified Communications Manager SDI Trace output setting, File Name = F:¥Program
Files¥Cisco¥Trace¥CCM¥ccm.txt
```

```
CTIManager SDL Trace Directory Path = F:¥Program Files¥Cisco¥ Trace¥SDL¥
```

```
CTIManager SDI Trace output setting, File Name = F:¥Program Files¥Cisco¥Trace¥CCM¥cti.txt
```

AntiVirus が次のフォルダをスキャンしないように設定します。

```
C:¥Program Files¥Cisco¥Trace¥ F:¥Program Files¥Cisco¥Trace¥
```

## サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとする Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する

**症状** サイズの大きな prompt.wav ファイルをアップロードしようとする Cisco Unified CCX Administration でエラーが発生する。

**エラー メッセージ** The page cannot be displayed.

**考えられる原因** wav ファイルのサイズが大きいです。

**推奨処置** 問題を回避するには、このファイルを手動でリポジトリに移動してください。

## 発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる

**症状** 発信者が JTAPI トリガーに電話をすると、ファースト ビジーが聞こえる。

**エラー メッセージ** The following message appears in the MIVR log:  
%MIVR-SS\_TEL-7-UNK:Call.rejected(TRIGGER\_MAX\_SESSION)

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** トリガーを削除してから追加し直します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Node Manager を再起動します。
- 

## Cisco Unified CCX Admin Utility の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Admin Utility 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「クラスタの同期が取れていない」 (P.8-34)
- 「Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない」 (P.8-34)
- 「データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する」 (P.8-35)
- 「Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない」 (P.8-35)
- 「Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない」 (P.8-36)

## クラスタの同期が取れていない

**症状** クラスタの同期が取れていない。

**エラー メッセージ** Rerun the Cisco Unified CCX Admin Utility again to bring the cluster back into synchronization.

**考えられる原因** この現象は次のようなさまざまな理由で発生します。パスワード設定や同期が途中で失敗した。ブートストラップ データ ストアは更新されたが、Windows データベースが更新されなかった。1 つのノードは更新されたが、もう片方のノードが更新されなかった。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Admin Utility を再起動してクラスタの同期を取りなおしてください。

## Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない

**症状** Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** 次の事項を確認してください。

- The Cisco Unified CCX Admin Utility が稼動しているシステムに Cisco Unified CCX が正しくインストールされ、設定されている。
- Cisco Unified CCX Cluster View Daemon サービスの Configuration Manager (2 ノードシステムの場合、両ノードの Bootstrap Manager も) の状態を Cisco Unified CCX Admin コントロールセンターから確認。
- Cisco Unified CCX Admin Utility は、Cisco Unified CCX Cluster View Daemon プロセスの Configuration Manager が [IN\_SERVICE]、あるいは複数ノードシステムの場合、Configuration Manager と Bootstrap Manager が [IN\_SERVICE] であることが必要。

**推奨処置** Cisco Unified CCX システムを正しくインストールして設定してください。

## データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する

**症状** データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** ブートストラップ データが破損していると Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生します。Admin Utility が稼動しているノードで実行中のプロセスは、ブートストラップにアクセス可能であればどれもデータ破損を起こす可能性があります。たとえば、Admin Utility、Cisco Unified CCX エンジン、CONFING API などがデータ破損を起こすことが考えられます。

**推奨処置** データ破損が原因で Admin Utility に障害が発生したら、他のブートストラップ サーバノードで実行してみてください。もしそれでも Admin Utility に障害が発生するようなら、サポート プロバイダーに連絡してください。

## Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない

**症状** Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない。

**エラー メッセージ** Local system is not a Bootstrap Server Node.Please run Cisco Unified CCX Admin Utility on a Bootstrap Server Node.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Admin Utility をブートストラップ サーバ ノード以外のノードで実行しようとしてしました。Cisco Unified CCX 7.0(1) の 2 ノードシステムでは、両ノードどちらもブートストラップ サーバです。ブートストラップ サーバでない場合、それは DB ノードまたは VoIP ノードです。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Admin Utility はブートストラップ ノードで実行する必要があります。必要となるブートストラップ データ ストレージは、ブートストラップ サーバにしかインストールされていません。

## Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない

**症状** Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない。

**エラー メッセージ** Failed to shut down remote bootstrap server Node Manager on <server\_name>. Please shut it down manually and try again.

**考えられる原因** システムで実行中の何かが Node Manager をハングアップし、スムーズにシャットダウンできなかった、あるいは ウィンドウ サービスが Node Manager のシャットダウンに失敗した可能性があります。

**推奨処置** ウィンドウ サービスから Node Manager を手動でシャットダウン、またはシステムをリブート、あるいはシステムの電源を一旦落としてからリブートしてください。

## Cisco Unified CCX Database の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Database 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない」 (P.8-37)
- 「HR クライアントのログイン エラー」 (P.8-37)
- 「HA ノードで DB コンポーネントを起動できない」 (P.8-37)
- 「Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない」 (P.8-38)
- 「ヒストリ データベース db\_cra が満杯になった」 (P.8-38)
- 「データベース消去に関する E メール通知が送信されない」 (P.8-39)
- 「データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない」 (P.8-39)

## Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない

**症状** Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない。

**エラー メッセージ** "ConfigException\* occurred"

**考えられる原因** この現象は SQL サービスまたは MSDTC が実行されていないときに Cisco Unified CCX Config データストア サービスが OOS の場合に発生する可能性があります。

**推奨処置** コントロールセンターで Microsoft Distributed Transaction コーディネータと Microsoft SQL Agent サービスが実行されていて、Cisco Unified CCX Config データストアが INSERVICE であることを確認してください。HA 構成の場合は、両ノードでこれらサービスが実行されていることを確認してください。

## HR クライアントのログイン エラー

**症状** HR クライアントのログイン エラー。

**エラー メッセージ** An Error occurred while attempting to communicate to Web Server. Check your userid and pwd and try again (NO\_HISTORICAL\_REPORTING\_CAPABILITY)

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Administration User Management の Web ページで、ユーザ ID にレポーティング機能が割り当てられていない。

**推奨処置** User Management の Web ページでユーザ ID にレポーティング機能と権限を割り当ててから、HR クライアントにログインしてください。

## HA ノードで DB コンポーネントを起動できない

**症状** HA ノードで DB コンポーネントを起動できない。

**エラー メッセージ** Error related to DB Engine Version or DB Engine Edition mismatch during activation of DB components.

**考えられる原因** HA の両ノードに SQL 2K をインストールする必要があり、しかも両ノードの SQL 2K は同じバージョンである必要があります。

**推奨処置** 両ノードに同じバージョンの SQL 2K をインストールするようにしてください。

## Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない

**症状** Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに自動的に消去されない。

**考えられる原因** これは次のいずれかが原因で起こります。

- 自動消去が正しく設定されていない。
- Cisco Unified CCX サーバのシステム クロックを変更した。Cisco Unified CCX のデータベースのサイズを変更した。

**推奨処置** 問題の原因に応じて、次のいずれかを実行してください。

- Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Tools] > [Historical Reporting] を選択して自動消去を設定する。
- Cisco Unified CCX データベースのサイズを変更する場合は、Cisco Unified CCX データベースのサイズが最大サイズになっていることを確認する。

## ヒストリ データベース db\_cra が満杯になった

**症状** ヒストリ データが データベース db\_cra に書き込まれない。

**エラー メッセージ** Could not allocate space for object in database db\_cra because the PRIMARY file group is full in the SQL log file, MIVR log file.

**考えられる原因** データベース db\_cra が満杯です。

**推奨処置** 次のいずれかを実施してください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページからデータ消去を試みます。[Tools] > [Historical Reporting] > [Purge Now] の順に選択してください。
- ステップ 2** db\_cra のデータ サイズをチェックして、生成されるコール量に対して適切なサイズであることを確認してください。
-

## データベース消去に関する E メール通知が送信されない

**症状** Cisco Unified CCX からデータベース消去に関する E メールが送信されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** E メール サブシステムが構築されていない、あるいは E メール 通知が Cisco Unified CCX Administration で適切に設定されていません。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Subsystems] > [eMail] を選択して、[Mail Server] フィールドと [eMail Address] フィールドに正しい情報が設定されていることを確認します。
  - ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Tools] > [Historical Reporting] を選択して [Purge Schedule Configuration] ハイパーリンクをクリックします。
  - ステップ 3** [Send Email Notifications To] フィールドに複数の E メール アドレスが指定されている場合は、それぞれのアドレスがセミコロン (;)、カンマ (,)、またはスペースで区切られていることを確認します。
  - ステップ 4** [Send Email Notifications To] フィールドの文字数が 255 以下であることを確認します。
- 

## データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない

**症状** Cisco Unified CCX からデータベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Alarm Service が実行されていない、Syslog が設定されていない、あるいは SNMP サービスが設定されていません。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Alarm Service が実行されていることを確認します。
  - ステップ 2** Syslog が適切に設定されていることを確認します。
  - ステップ 3** Cisco Unified CCX サーバで SNMP サービスが適切に設定されていることを確認します。
-

## Cisco Unified CCX Editor の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Editor 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「文字列変数を整数に変更する」(P.8-40)
- 「アクティブ デバッグ中に **Accept** ステップでエラーが発生する」(P.8-40)
- 「**Reactive Debugging Tool** でエラーが発生する」(P.8-41)
- 「エージェントが自動的に **[Ready]** 状態になる」(P.8-41)

### 文字列変数を整数に変更する

**症状** 文字列変数を整数に変更したい。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** なし。

**推奨処置** Set ステップで文字列から任意の数字型に変更できるため、これを利用してください。

### アクティブ デバッグ中に **Accept** ステップでエラーが発生する

**症状** アプリケーションのデバッグ中に、次のメッセージが表示される (メッセージの中の *n* はタスク ID)。

**エラー メッセージ** *Task: nAccept Step: Trigger is not a Contact Application trigger.*

**考えられる原因** デバッガがアプリケーション内で **Accept** ステップに遭遇したが、応答するコールがありません。

**推奨処置** アプリケーションを **Reactive Application** としてデバッグして、**Reactive Application** がタイムアウトする前にコールを発信してください。

## Reactive Debugging Tool でエラーが発生する

**症状** Reactive Debugging Tool の使用中にエラーが発生する。

**エラー メッセージ** Not defined.

**考えられる原因** トランスレーションルーティング コールに対して Cisco Unified CCX Editor Reactive Debugging ツールを使用するとエラーが発生することがあります。

**推奨処置** ICM Configuration Manager から [Tools] > [List Tools] > [Network VRU Script List] の順に選択して、[Timeout] フィールドの値をスクリプト用に一時的に大きくしてください。

## エージェントが自動的に [Ready] 状態になる

**症状** Select Resource ステップで、スクリプトの RNA タイムアウト値が 1 分を超える場合、対応するエージェントは自動的に [Ready] 状態になり、その後のコールを CAD で応答できなくなる。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エージェントがインバウンドの ICD コールを受けると [Reserved] 状態になり、RNA タイムアウトにより、エージェントが応答しなかった場合にどの時点でそのコールがキューに戻されるかがコントロールされます。RNA に到達すると、対応するエージェントは [Not Ready] 状態になります。

**推奨処置** RNA タイムアウト値が 1 分を超える場合、次の Reserved しきい値のレジストリ値を大きくして RNA タイムアウト値と同じにしてください。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE¥SOFTWARE¥Cisco systems,  
Inc.¥CRS¥Properties¥SubsystemRmCm.properties¥com.cisco.wf.subsystems.rmcm.reservedDurationT  
hreshold

## エージェントが [Reserved] から [Available to Talking] への異常な状態遷移をする

**症状** エージェントが [Reserved] から [Available to Talking] への異常な状態遷移をする。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** スクリプトフローが Call Redirect ステップを伴うスクリプトを含み、このステップでコールがトランスレーションパターンにリダイレクトされ、そこから他の Cisco Unified CCX ルートポイントにマッピングされています。この Cisco Unified CCX ルートポイントがコールをキューイングしてからエージェントにルーティングします。

**推奨処置** スクリプトを変更して、Cisco Unified CCX ルートポイントにコールを転送するトランスレーションパターンや他のデバイスへでなく、コールを直接 Cisco Unified CCX ルートポイントにリダイレクトするようにしてください。

## Cisco Unified CCX Engine の問題

次にあげる CRS サブシステムが構築されていないと、当然これらは [Partial Service] や [Out of Service] になります。これらが使用可能になるようにサーバを構築して初めて [In Service] となります。

- Database サブシステム：コールが入ってきた場合のデータベース参照などのために、外部データベースを構築した場合にだけ [In Service] となります。
- MRCP ASR サブシステム：Cisco CRS 用に Automatic Speech Recognition (ASR; 自動音声認識) システムを構築した場合にだけ [In Service] となります。
- MRCP TTS サブシステム：Cisco CRS 用に Text to Speech (TTS; テキスト音声変換) システムを構築した場合にだけ [In Service] となります。
- VOIP Monitor サブシステム：エージェントをモニタリング、レコーディングするためにサーバを構築した場合にだけ [In Service] となります。

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Engine 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エージェントがログイン後に [Ready] にならない」 (P.8-43)
- 「Voice Browser ステップで例外が発生する」 (P.8-44)
- 「Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する」 (P.8-44)
- 「Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1067 が発生する」 (P.8-45)
- 「Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1069 が発生する」 (P.8-45)
- 「Application サブシステムが [Partial Service] になっている」 (P.8-46)
- 「Cisco Unified CCX Engine は稼働しているがコールが応答されない」 (P.8-46)
- 「Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる」 (P.8-47)
- 「CTI ルートポイントに電話をかけるとエラーメッセージが流れる」 (P.8-47)

- 「アプリケーションへの変更が現象に現れない」 (P.8-48)
- 「コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される」 (P.8-48)
- 「H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない」 (P.8-49)
- 「リダイレクトされたコールが切断される」 (P.8-49)
- 「Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった」 (P.8-50)
- 「Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い」 (P.8-51)
- 「Database サブシステムがパーシャル サービスになる」 (P.8-52)
- 「JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている」 (P.8-52)
- 「JTAPI プロバイダーに接続できない」 (P.8-53)
- 「Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう」 (P.8-53)
- 「発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる」 (P.8-54)
- 「プロンプトが正しくないコーデックで再生される」 (P.8-54)
- 「Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある」 (P.8-54)
- 「Cisco Unified CCX Engine が起動しない」 (P.8-55)
- 「Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている」 (P.8-55)
- 「Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる」 (P.8-56)

## エージェントがログイン後に [Ready] にならない

**症状** エージェントがログイン後に [Ready] にならない。

**エラーメッセージ** The Cisco Agent Desktop says that the resource's device is off and the agent extension is out of service.

**考えられる原因** エージェントの電話機にセッション サーバが設定されていません。

**推奨処置** エージェントの電話機のセッション サーバが Cisco Unified CCX セッション サーバと設定されていることを確認してください。

## Voice Browser ステップで例外が発生する

**症状** Voice Browser ステップで指定されている URL に IP アドレスの代わりに "ServerName" が使用されていると、例外 [UnknownHostException] が発生する。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 以前に Java Virtual Machine (JVM) がキャッシュしたアドレス解決結果が古くなっていて、JVM を再起動しないと修正されません。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Node Manager を再起動してください。

## Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する

**症状** The Cisco Unified CCX Engine が起動されず、Remote Method Invocation (RMI) ポート使用中のエラーが Cisco Unified CCX トレース ファイルに書き込まれている。

**エラー メッセージ** *RMI port in use.*

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Engine が使用しようとしているポートを他のプロセスが使用しています。

Cisco Unified CCX Administration の Web ページから次の手順を実施してください。

- 
- ステップ 1** [System] > [System Parameters] の順に選択します。
  - ステップ 2** [RMI Port Number] フィールドに他のポートを入力します。
  - ステップ 3** Cisco Unified CCX Engine を停止してから再起動します。
  - ステップ 4** Cisco Unified CCX Administration で Cisco Unified CCX Engine が [Invalid] と表示される場合、トラブルシューティングのヒント「サービスが常に [Invalid] と表示される」を参照してください。
-

## Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1067 が発生する

**症状** [Windows Services] ウィンドウから Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようすると次のメッセージが表示される。

**エラー メッセージ** *Could not start the Cisco Unified CCX Node Manager service on local computer. Error 1067: The process terminated unexpectedly.*

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Node Manager に内部エラーが発生しています。

**推奨処置** 『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』を参照するか、オンラインヘルプ情報の [Administration] から Cisco Unified CCX Node Manager サービスを適切に設定する方法を参照してください。

## Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするときエラー 1069 が発生する

**症状** [Windows Services] ウィンドウから Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようすると次のメッセージが表示される。

**エラー メッセージ** *Could not start the Cisco Unified CCX Node Manager service on local computer. Error 1069: The service did not start due to a logon failure.*

**考えられる原因** Cisco Unified CM または Cisco Unified CCX をインストールするときに入力する Windows 2003 の管理者パスワードにより、それまでの Windows 2003 管理者パスワードが上書きされます。また、入力したパスワードにスペースが含まれていると、正確に記録されないことがあります。

次の手順に従って、Cisco Unified CCX Node Manager サービスのパスワードを変更してください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。
  - ステップ 2** [Cisco Unified CCX Node Manager] をダブルクリックします。
  - ステップ 3** [Log On] タブを選択します。
  - ステップ 4** Windows 2003 の管理者パスワードを入力し確認してから、[Apply] をクリックします。パスワードにはスペースを含めないでください。
-

## Application サブシステムが [Partial Service] になっている

**症状** [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで Application サブシステムが [Partial Service] になっている。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** 無効になっているアプリケーションがあります。  
次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX トレース ファイル を参照してどのアプリケーションが無効になっているかを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Editor を使用して対応するスクリプトを検証します。
- 

## Cisco Unified CCX Engine は稼働しているがコールが応答されない

**症状** The Cisco Unified CCX Engine は稼働しているが Cisco Unified CCX システムがコールに応答しない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** JTAPI サブシステムがアウト オブ サービスになっている、トリガーが無効化されている、アプリケーションが無効化されている、セッションまたはタスクが最大数を越えた、あるいはトリガーに利用できる CTI ポート またはメディア チャネルがなくなっています。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから、[System] > [Control Center] を選択し、左のパネルから該当するサーバを選択し、Cisco Unified CCX Engine を展開して JTAPI サブシステムが稼働中であることを確認します。
- JTAPI が [Partial Service] の場合、このガイドのトラブルシューティングのヒントの「JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている」を参照してください。
- JTAPI サブシステムが [Out of Service] の場合、『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』のセクション「Cisco Unified CCX Provisioning for Cisco Unified Communications Manager」で設定方法について確認してください。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Subsystems] > [JTAPI] を選択して [JTAPI Triggers] ハイパーリンクをクリックします。該当トリガーに対する [Enabled] カラムが [False] になっていたら、そのトリガーをダブルクリックして、[Enabled Yes] オプション ボタンをクリックして、[Update] をクリックします。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Applications] > [Configure Applications] の順に選択します。該当アプリケーションに対する [Enabled] カラムが [No] になっていたら、そのアプリケーションをダブルクリックして、[Enabled Yes] オプション ボタンをクリックして、[Update] をクリックします。

- ステップ 4** Cisco Unified CCX トレース ファイルで、コールが最大許容セッション数を超過していないことを確認します。
- ステップ 5** Cisco Unified CCX トレース ファイルで、コールが最大許容タスク数を超過していないことを確認します。
- ステップ 6** Cisco Unified CCX トレース ファイルに CTI ポートやメディア ポートが不足していることを示すメッセージがないことを確認します。

## Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる

**症状** Cisco Unified CCX の時間を変更したら、エージェントがログオフされ、Cisco Agent Desktop のアウトオブサービスとラップアップ タイマーがタイムアウトした。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Agent Desktops でラップアップ タイマーが使用されている場合、Cisco Unified CCX の時間を変更すると誤ってタイムアウトする可能性があります。

**推奨処置** Cisco Unified CCX マシンのシステム時間を変更しないでください。

## CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる

**症状** CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる。CTI ルート ポイントに関連するアプリケーション スクリプトをロードできないため、JTAPI サブシステムも パーシャル サービスになっている可能性がある。

**エラー メッセージ** *I'm sorry, we are currently experiencing system problems.*

**考えられる原因** CTI ルート ポイントに関連するアプリケーション スクリプトを正しくロードできませんでした。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Editor のアプリケーション スクリプトを次の手順で検証してください。

- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration の Web ページ から [Applications] > [Script Management] の順に選択します。
- ステップ 2** 該当するスクリプトをクリックして Repository からダウンロードします。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX Editor 内のスクリプトを開きます。
- ステップ 4** スクリプトを検証してから保存します。
- ステップ 5** [Applications] > [Script Management] を選択して Repository にアップロードします。

- ステップ 6** 判断を求めるメッセージが表示されるので、[Yes] をクリックしてスクリプトとアプリケーションをリフレッシュします。
- ステップ 7** Cisco Unified CCX トレース ファイルを参照してアプリケーション スクリプトのアップロードに成功していることを確認します。
- ステップ 8** スクリプトを検証し、保存し、リポジトリにアップロードしてもなおロードできなかつたら、他に満たしていない条件がないかを確認します。たとえば、スクリプトがカスタム クラスを参照している場合、そのクラスが Cisco Unified CCX Engine で利用可能であることを確認してください。

## アプリケーションへの変更が現象に現れない

**症状** アプリケーション スクリプトに変更を加えてもその変更が発信者から見えない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** アプリケーション スクリプトがリポジトリへアップロード、リフレッシュされていません。

**推奨処置** アプリケーション スクリプトに変更を加えたら、次のステップに従ってください。

- ステップ 1** アプリケーション スクリプトを保存します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Applications] > [Script Management] の順に選択して、アプリケーション スクリプトをリポジトリにアップロードします。
- ステップ 3** 判断を求めるメッセージが表示されるので、[Yes] をクリックしてスクリプトとアプリケーションをリフレッシュします。

## コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される

**症状** Cisco Unified CCX がゲートウェイをまたがってコールを受信したとき、そのコールを転送すると Cisco Unified CCX システムによりそのコールが切断される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** H.323 クライアントが Empty Capability Service をサポートせず、Cisco Unified CM の H.323 ポートが Media Termination Point (MTP) を使用するように設定されていません。

**推奨処置** Cisco Unified CM の H.323 ポートの設定を MTP を使用するように変更して、H.323 ポートをリセットしてください。

## H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない

**症状** H.323 クライアントからコールを発信するとき、DTMF 数字が読み取られない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** H.323 はインバンドの DTMF 信号しか発信しません。Cisco Unified CM はインバンドの DTMF 信号を検出できません。

**推奨処置** なし。

## リダイレクトされたコールが切断される

**症状** リダイレクトされたコールが切断される、あるいは IP 電話にコールがリダイレクトされてもその IP 電話を呼び出さない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** ゲートウェイのなかにはリングバックをサポートしないものがあります。

**推奨処置** リングバックをサポートするようにゲートウェイとプロトコルを設定し直してください。

次にゲートウェイとそれぞれのゲートウェイのプロトコルを列挙します (プロトコルはカッコ内に記載します)。

- 26XX FXO (Media Gateway Control)
- 36XX FXO (36XX FXO Media Gateway Control)
- VG200 FXO (Media Gateway Control)
- DT-24+ (Skinny)
- WS-6608-T1—[Cat6K 8-port T1 PRI] (Skinny)
- WS-6608-E1 [Cat6K 8-port E1 PRI] (Skinny)
- DE-30+ (Skinny)
- AT-2, 4, 8 (AT-2, 4, 8 —)

## Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった

次のような現象が起こりえます。

- Cisco Unified CCX サーバでメモリ不足エラーが発生する。
- Administration UI で消去や同期のページにアクセスしようとするエラーが返る。
- ヒストリ レポートを実行すると SQL エラー 5048 が返る。

**エラー メッセージ** SQL error 5048.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX データベース ログ ファイル、tempdb データベース、または tempdb ログ ファイルが大きくなっている。

**推奨処置** 2 つの対処方法があります。

**ステップ 1** Cisco Unified CCX データベース ログ ファイルを手動で縮小するには、Cisco Unified CCX サーバでコマンド ウィンドウを開いて次のコマンドを入力します。

**osql -Usa -Ppassword -ddb\_cra.** ここで *password* は Cisco Unified CCX データベースに管理者としてログインするためのパスワードです。

**USE database\_name** (ここで *database\_name* は db\_cra です)

**GO**

**DBCC SHRINKFILE (database\_name\_log.mdf)** (ここで *database\_name* は db\_cra です)

**GO**

**ステップ 2** また、wfavvid ディレクトリの下に格納されている バッチファイル TruncateHistDBLogs.bat を実行してログ ファイルを縮小することもできます。引数に基づいて db\_cra または tempdb のログファイルを縮小します。

例：

- db\_cra のログファイルを 10MB に縮小します。
- **runTruncatedHistDBLogs "sa" "sa\_password" "db\_cra\_all" 10**
- tempdb のトランザクション ログを縮小します。
- **runTruncateHistDBLogs "sa" "sa\_password" "tempdb"**

ログ ファイル縮小の詳細に関しては、『Cisco Unified CCX Administration Guide』の「Managing Historical Reporting Databases」セクションを参照してください。



(注)

このトラブルシューティングのヒントは「Cisco Unified CCX Database の問題」セクションと「Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題」セクションにもあてはまります。

## Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い

**症状** The Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% またはそれに近くなる。DTMF 数字が遅れる。

**エラー メッセージ** None.

次の設定のいずれかが問題の原因となっている可能性があります。

- トレース設定にデバッグが含まれている。
- Cisco Unified CM ポーリングが有効になっている（ポーリングはデフォルトで有効ですが、サーバのリソースを消費します）。
- 小型システムで多くのアプリケーションを同時に実行している。たとえば、Cisco Unified CM と Cisco Unified CCX サーバをともにローエンド MCS で実行している。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** トレース レベル オプションでデバッグを無効にします。デバッグはかなりの量のサーバリソースを消費します。Cisco Unified CCX を積極的にデバッグするときだけトレース レベル オプションをデバッグにしてください。
- ステップ 2** システムの BHCC が 4500 を超える場合は、Cisco Unified CCX のデバッグを無効にします。
- ステップ 3** 300 のエージェントで非常に高い負荷をかける場合は、すべてのログとトレースを無効にします。
- ステップ 4** 300 のエージェントで非常に高い負荷をかける場合は、ログ（例：Cisco Unified CM ログ）を Cisco Unified CCX と SQL がインストールされている別のドライブにリダイレクトします。
- ステップ 5** Cisco Unified CM ポーリングを無効にします。ポーリングにより JTAPI（そして Cisco Unified CCX などの、JTAPI を使用するテレフォニー アプリケーション）がアプリケーションまたはユーザの制御リストにデバイスが追加されるのを検出できるようになります。たとえば、エージェントがコールセンターに追加されたこと、あるいは CTI ポートが Cisco Unified CCX Engine に追加されたことがポーリングにより検出されます。ポーリングを無効にすると、Cisco Unified CM は新しいデバイスの追加による更新を自動的には行いません。たとえば、Cisco Unified CM に新しい CTI ポートやルート ポイントを追加した後は、Cisco Unified CCX サーバを再起動する必要があります。
- ステップ 6** 小型システムで多くのアプリケーションを同時に実行させる場合は、アプリケーションを複数のサーバに分けてインストールするか、MCS-7835 を使用します。
- ステップ 7** 負荷が非常に高い場合は、Cisco Unified CCX マシンのハードディスクを定期的にデフラグします。
-

## Database サブシステムがパーシャル サービスになる

**症状** Cisco Unified CCX システムで Sybase データベースを使用するようにすると、Database サブシステムがパーシャル サービスになる。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Administration Enterprise Database Subsystem Configuration の Web ページで入力した Sybase データソース名と、Windows ODBC DSN の設定ウィンドウで入力したデータソース名が正確に一致しないと、データベース接続が失敗してデータベースがパーシャル サービスになります。

**推奨処置** Administration Enterprise Database Subsystem Configuration の Web ページで入力した Sybase データソース名と、Windows ODBC のデータソース名が一致するようにしてください。

## JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている

**症状** [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** JTAPI クライアントが正しく設定されていません。すべてではないですが少なくとも 1 つの CTI ポート、ルート ポイント、またはダイアログ チャンネル (CMT または MRCP) が初期化できていません。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX トレース ファイル を参照して、何が初期化できなかったかを確認します。
  - ステップ 2** すべての CTI ポートとルート ポイントが Cisco Unified CM の JTAPI ユーザに関連付けられていることを確認します。
  - ステップ 3** Cisco Unified CM と JTAPI の 設定 IP アドレスが一致することを確認します。
  - ステップ 4** Cisco Unified CM JTAPI ユーザがすべての CTI ポートと CTI ルート ポイントを制御していることを確認します。
  - ステップ 5** Repository Manager によりアプリケーション ファイルがリポジトリにアップロードされていることを確認します。
-

## JTAPI プロバイダーに接続できない

**症状** JTAPI が利用可能になっていない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この問題は次のいずれかが原因で起っている可能性があります。

- Cisco Unified CM が稼動していない。
- Cisco Unified CCX サーバにインストールされている JTAPI クライアントのバージョンが正しくない。
- JTAPI ユーザが正しく設定されていない。
- JTAPI クライアントが Cisco Unified CM と通信できない。

**推奨処置** 原因によって、次のいずれかを実施してください。

- Cisco Unified CM のトラブルシューティングをする (『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください)。
- Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Programs] > [Cisco JTAPI] > [Readme] の順に選択して JTAPI のバージョンを確認する。
- Cisco Unified CCX Administration の Web ページから [Subsystems] > [JTAPI] を選択後、ハイパーリンク [JTAPI Provider] をクリックして、[User ID] フィールドの内容が Cisco Unified CM の有効なユーザ名のいずれかと一致することを確認する。[Password] フィールドの内容が正しいことを確認する。
- Cisco Unified CM が稼動していることを確認する。Cisco Unified CM を DNS 名ではなく、IP アドレスを使って設定する。

## Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう

**症状** 話すフレーズや DTMF キーが文法に沿って定義されているにもかかわらず、スクリプト内の Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Simple Recognition はタグと出力ポイントで構成されています。ステップで使用されているタグ名がステップで使用する文法で定義されているタグ名と正確に一致していない可能性が高いです。文法でタグ名が定義されている場合に、このようなミスマッチが起こりえます。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** 文法で定義されているタグ名すべてが Simple Recognition ステップで使用されていて、スペルと大文字/小文字の区別まで文法どおりに記述されていることを確認します。
- ステップ 2** 文法に Simple Recognition ステップで設定されていないタグ名がある場合、Simple Recognition ステップにそのタグ名を設定するか、文法からそのタグ名を削除します。
-

## 発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる

**症状** 発信側が Cisco Unified CCX アプリケーションに電話をかけるとファースト ビジーが聞こえる。

**エラー メッセージ** The Cisco Unified CCX log shows  
CTIERR\_REDIRECT\_CALL\_PROTOCOL\_ERROR or  
CTIERR\_REDIRECT\_CALL\_MEDIA\_CONNECTION\_FAILED=0x8ccc0036

**考えられる原因** 発信側デバイスのコーデックが Cisco Unified CCX に適合していない可能性があります。

**推奨処置** Cisco Unified CM のトランスコーディング サービスを使用するか、発信側が Cisco Unified CCX サーバの設定に従って、G.711 または G729 を使用するよう to してください。

## プロンプトが正しくないコーデックで再生される

**症状** 発信側にプロンプトが聞こえない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 再生されるプロンプトがシステムのコーデックと整合していません。

**推奨処置** 正しいバージョンのプロンプトを使用してください。

## Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある

**症状** Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある。

**エラー メッセージ** The exception contains the words *open port failed*.

**考えられる原因** 一般的にこのようなエラーは Cisco Unified CCX Engine で RTP ポートが使用中に、たとえば、Windows タスク マネージャによってシャットダウンされたときに発生します。

**推奨処置** このようなプロンプト例外が発生したら Cisco Unified CCX サーバをリブートしてください。この問題を回避するために Cisco Unified CCX Engine を停止してください。Cisco Unified CCX Administration メニュー バーから [System] > [Engine] を選択してから、[Stop Engine] をクリックします。他の方法としては、Windows のサービス コンソールから Cisco Unified CCX Engine を停止することもできます。

## Cisco Unified CCX Engine が起動しない

**症状** Cisco Unified CCX Engine が起動せず、トレース ファイルに次のメッセージが書き込まれている。

**エラー メッセージ** *Port already in use.*

**考えられる原因** 他のプロセスが Cisco Unified CCX Engine のデフォルト ポートである ポート 1099 を使用していると、Unified CCX Engine は起動しません。

Cisco Unified CCX Administration の Web ページから次の手順を実施してください。

- 
- ステップ 1** [System] > [System Parameters] の順に選択します。
  - ステップ 2** [RMI Port Number] フィールドに他のポートを入力します。
  - ステップ 3** Cisco Unified CCX Engine を停止してから再起動します。
- 

## Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている

**症状** Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、Application Tasks リアルタイム レポートによると予想外に長時間実行され続けている。

**エラー メッセージ** *None.*

**考えられる原因** アプリケーションがコールを終わっても切断信号を受信せず、コールが終了したことを検出するエラー対処の仕組みを持っていない場合、Application サブシステムがパーシャル サービスになる可能性があります。また、Application Tasks リアルタイム レポートで、アプリケーションが予想外に長時間実行され続けていることが示されている可能性があります。

**推奨処置** コールが終わった後に無限に再試行しないようなエラー対処の仕組みを、アプリケーション スクリプトに盛り込むようにしてください。

## Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる

**症状** Cisco Unified CCX サーバで個別にログオン アカウントやパーミッションを作成する代わりに、Cisco Unified CCX サーバを社内の Active Directory に組み込んでシングル ログオンで DESKTOP\_CFG share にアクセスできるようにすると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる。たとえば MRCP TTS や VoIP Monitor Server などの新しい製品機能をインストールしても、いくつかのサービスが登録されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** ドメインセキュリティ ポリシーがインストールに影響して、いくつかのサービスが登録されなかった可能性があります。インストールは一見問題なく終了したように見えます。

この問題を修復するには、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバを Active Directory から個別のワークグループに戻してリブートします。
  - ステップ 2** 個別の管理者としてログオンして、必要なインストーラ CD を実行します。
  - ステップ 3** リブートしてから、新たなセットアップや設定があればそれらを行います。
  - ステップ 4** 再度 Cisco Unified CCX サーバを Active Directory に追加します。
- 

## Cisco Unified CCX Real-Time Reporting の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Real-Time Reporting 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「[Real-Time Reporting を実行しようとする](#)とエラーが発生する」(P.8-56)
- 「[JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される](#)」(P.8-57)
- 「[Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする](#)」(P.8-57)

## Real-Time Reporting を実行しようとする

**症状** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから Real-Time Reporting を実行しようすると、次のメッセージが表示される。

**エラー メッセージ** *Unable to connect to the server.*

**考えられる原因** ブラウザでのプロキシの設定により RMI 通信が妨げられている、または RTR サブシステムが実行されていません。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Internet Explorer で [Tools] > [Internet Options] > [Connections] > [LAN settings] の順に選択して、[Use a proxy server] チェック ボックスのチェックをはずします。
- ステップ 2** RTR サブシステム が実行されていることを確認します。
- 

## JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される

**症状** Real-Time Reporting のアプレットを開くと、実行中の JRE バージョンとインストールすべき JRE バージョンを示すメッセージ ボックスが表示される。インストールすべきバージョンの JRE をインストールしてから Real-Time Reporting のアプレットを開くと、やはり同じメッセージが表示される。

**エラー メッセージ** Message contains the JRE version.

**考えられる原因** このメッセージは、他のバージョンの JRE がデフォルトとしてマシンにインストールされていて、これが実行されたときに表示されます。

**推奨処置** コントロール パネルからこのバージョンの JRE をアンインストールして、インストールされるべき JRE を再インストールしてください。

## Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする

**症状** Real-Time Reporting で Contact エントリがスタックする。

**エラー メッセージ** None.

**推奨処置** 次に掲載する状況に応じて手順を実行してください。

### CSQ Stats の CSQ で Contact がスタックする

- 
- ステップ 1** [CSQ Stats] を開きます。
- ステップ 2** Contact がスタックしている CSQ を選択します。
- ステップ 3** [View] > [CSQ Waiting Contacts Info] を選択します。
- ステップ 4** スタックしている Contact を選択します。
- ステップ 5** スタックしている Contact に関する情報 (ImplID) を書きとめます。
- ステップ 6** Contact を選択し、[Tools] > [Clear Contact] をクリックして削除します。
- ステップ 7** 削除した Contact に関する情報をサポート プロバイダーに送って原因を解析してもらってください。
-

**[Overall Stats] で待機中に Contact がスタックする**

- 
- ステップ 1 [Overall Stats] を開きます。
  - ステップ 2 [View] > [Overall Waiting Contacts Info] を選択します。
  - ステップ 3 スタックしている Contact を選択します。
  - ステップ 4 スタックしている Contact に関する情報 (ImplID) を書きとめます。
  - ステップ 5 Contact を選択し、[Tools] > [Clear Contact] をクリックして削除します。
  - ステップ 6 削除した Contact に関する情報をサポート プロバイダーに送って原因を解析してもらってください。
- 

**Contact Report で Contact がスタックする**

- 
- ステップ 1 [Contacts Report] を開きます。
  - ステップ 2 スタックしている Contact を選択します。
  - ステップ 3 スタックしている Contact に関する情報 (ImplID) を書きとめます。
  - ステップ 4 Contact を選択し、[Tools] > [Clear Contact] をクリックして削除します。
  - ステップ 5 削除した Contact に関する情報をサポート プロバイダーに送って原因を解析してもらってください。
- 

**(注)**

- これら手順により正当で有効な Contact も削除される可能性があるため、表示される「注意」に気をつけてください。
  - レポート内の [Active] カラムで、有効な Contact と、スタックの疑いが高い Contact を見分けてください。
  - 有効な Contact を誤って削除したときは、Historical Reporting を disposition = 99 でサーチすれば見つけることができます。
-

## Cisco Unified CCX Historical Reporting の問題

このセクションでは次の Cisco Unified CCX Historical Reporting 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない」 (P.8-60)
- 「HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない」 (P.8-60)
- 「クライアントとサーバのセキュリティ ポリシーが一致しない」 (P.8-61)
- 「チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない」 (P.8-61)
- 「MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータ カラムがある」 (P.8-61)
- 「MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている」 (P.8-62)
- 「チャート内のエージェント名が上書きされる」 (P.8-62)
- 「チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポート タイトルが表示される」 (P.8-62)
- 「Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない」 (P.8-63)
- 「レポートがスケジュールされた時間に実行されない」 (P.8-63)
- 「地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログ ボックスと [Preview] タブが英語で表示される」 (P.8-63)
- 「レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない」 (P.8-64)
- 「Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する」 (P.8-64)
- 「Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている」 (P.8-65)
- 「Scheduled Historical Reports を実行できない」 (P.8-65)
- 「ヒストリ レポートを生成しようとするすると [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される」 (P.8-66)
- 「ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される」 (P.8-66)
- 「Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない」 (P.8-66)
- 「エラー [Database Connection Error 5051] が表示される」 (P.8-67)
- 「[Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするファイル名が表示されない」 (P.8-68)
- 「[Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない」 (P.8-68)
- 「Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバにログインしようとする、失敗してエラーメッセージが返る」 (P.8-68)
- 「Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない」 (P.8-69)
- 「カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある」 (P.8-69)
- 「Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない」 (P.8-70)
- 「Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる」 (P.8-70)
- 「[Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウン メニューに何も表示されない」 (P.8-71)

- 「Historical Reporting Client が動作しなくなり、再度ログインしようとするエラー メッセージが表示される」 (P.8-71)
- 「カスタム レポートの実行中に Scheduler DOS の例外エラーが発生する」 (P.8-72)
- 「レポートをエクスポートすると、Excel シートのカラムが除去される」 (P.8-72)
- 「Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない」 (P.8-72)
- 「データベース接続が切断されたことを示すエラー メッセージが表示される」 (P.8-73)

## エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない

**症状** エクスポートした Portable Document Format (PDF) レポートを横方向に印刷できない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** PDF ビューアの制限によります。

**推奨処置** 縦方向に印刷してください。

## HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない

**症状** Historical Report クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Windows XP システムでは、システムに他のユーザ アカウントがない場合、Administrator ユーザ アイコン が表示されません。

**推奨処置** 次のいずれかを実施してください。

- マシンを再起動します。Windows XP のログイン画面が表示されたら (ユーザ アイコンが表示されています)、[Ctrl-Alt-Del] を 2 回押して Administrator ユーザ ID を選択します。
- XP システムに Administrator でないユーザ アカウントを新たに作成します。

## クライアントとサーバのセキュリティポリシーが一致しない

**症状** クライアントとサーバのポリシーが一致しない場合、Cisco Unified CCX サーバが Windows 2003 上で稼動していると Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントが Windows 2000 Professional で稼動しない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** クライアントとサーバのセキュリティポリシーが一致していません。  
次の手順に従ってセキュリティポリシーが一致していることを確認してください。

**ステップ 1** [Start] > [Programs] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Local Security Policy] の順に選択して、ネットワークセキュリティである LAN Manager Authentication の設定を書きとめます。

**ステップ 2** 次に Historical Reports クライアント PC で [Local Security Settings] ウィンドウを開き、セキュリティ (LAN Manager Authentication) 設定が Cisco Unified CCX サーバと一致していることを確認します。

## チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない

**症状** Microsoft Excel フォーマットでエクスポートしたレポートのチャートが正しく表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エクスポート機能の制限です。

**推奨処置** Microsoft Excel フォーマットでエクスポートするレポートにチャートを含めないようにしてください。

## MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータ カラムがある

**症状** Microsoft Excel フォーマットでエクスポートしたレポートのデータ カラムが正しく表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エクスポート機能の制限です。

**推奨処置** エクスポートを実行するコンピュータに Excel 7.0 の拡張版がインストールされていることを確認してください。

## MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている

**症状** Microsoft Excel フォーマットでエクスポートしたレポートに短縮されたレコードがある。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Microsoft Excel の制限です。Excel 7.0 (95) のレポートでは 16,384 レコードに制限されています。Excel 8.0 (97) と Excel 2000 のレポートでは 65,536 レコードに制限されています。Excel ファイル内のこれら制限を超えた分のレコードは短縮されます。

**推奨処置** Microsoft Excel フォーマットにエクスポートするときは、レポートのサイズに気を付けてください。

## チャート内のエージェント名が上書きされる

**症状** Agent Detail Report、Agent Login Logout Activity Report、または Agent Summary Report 内に表示されるチャートでエージェント名が互いに上書きされる。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** レポート内のエージェント数が 70 を超えています。

**推奨処置** 70 を超えるエージェントの情報を含むレポートには、チャートを含めない、あるいはフィルタ パラメータを使用してレポート内容を制限するようにしてください。

## チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポート タイトルが表示される

**症状** Rich Text Format (RTF) にエクスポートされたレポート内のチャートを含むページに、表形式のレポート タイトルが表示される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** エクスポート機能の制限です。

**推奨処置** レポートを RTF にエクスポートするときは、この制限事項に注意してください。

## Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない

**症状** Terminal Services セッションのもとで Cisco Unified CCX Historical Reports を実行すると、Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システムでは、設計上 Scheduler は 1 インスタンスしか実行できなくなっています。

**推奨処置** なし。

## レポートがスケジュールされた時間に実行されない

**症状** レポート生成のスケジュールが予定どおりに実行されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システムのクロックが変更されたにもかかわらず、スケジュールが再起動されていません。

**推奨処置** Scheduler を停止して再起動してください。詳細については『*Cisco Unified CCX Historical Reports User Guide*』を参照してください。

## 地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログ ボックスと [Preview] タブが英語で表示される

**症状** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントを、英語版の Windows でシステムの地域設定を [German] にしたうえで実行しても、Report Viewer での [Search] ダイアログ ボックスと [Previews] が英語で表示される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Report Viewer の制限です。

**推奨処置** ドイツ語版のオペレーティング システムをインストールしてください。

## レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない

**症状** レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない。

**エラー メッセージ** If the report is being exported, the following message will appear at or near the end of the file:*Note: Getting report contents may take considerable amount of time based on the size of the contents...Pls wait...*

**考えられる原因** このダイアログ ボックスは、クライアント システムが必要なデータベース レコードを読みだした後に初めて表示されます。レポートが大きい場合、レコードを読みだすのに長時間を要します。

**推奨処置** エクスポートが完了するまで待ってください。または CiscoSChPrintExport.log をチェックしてください。

## Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する

**症状** Cisco Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラー メッセージが表示される。

**エラー メッセージ** Not defined.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Node Manager service または MSSQLServer が稼動していない、あるいは Cisco Unified CCX データベースへの接続に問題がある可能性があります。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバで Cisco Unified CCX Node Manager サービスが稼動していることを確認します。
  - ステップ 2** Cisco Unified CCX サーバで MSSQLServer サービスが稼動していることを確認します。
  - ステップ 3** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Data Sources (ODBC) ] の順に選択し、ODBC System DSNs の dsn\_cra と DSN\_SCH\_DB が適切に設定されていることを確認します。
-

## Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている

**症状** ローカライズされた Historical Report（スペイン語など）で、Historical Reports クライアントのユーザ インターフェイスに表示されるレポート記述が短縮されている。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Historical Reports クライアントのユーザ インターフェイスでは、説明ボックスに表示されるレポート記述が途切れているように見えます。

**推奨処置** Historical Reports クライアントのユーザ インターフェイスの説明ボックスをクリックしてスクロールすると、ローカライズされた記述の全体を参照できます。

## Scheduled Historical Reports を実行できない

**症状** Historical Reports クライアントでスケジュールした Historical Reports が実行されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この問題は Historical Reports クライアント スケジュールの設定、または Historical Reports Scheduler の接続上の不具合が原因で発生している可能性があります。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Historical Reports にスケジュールが登録されているかを確認します。これを行うには、Historical Reports を起動して [Settings] > [Scheduler] を開きます。[Scheduled Reports] ダイアログ ボックスに「Daily」スケジュールが登録されていないかを確認します。
  - ステップ 2** デフォルトでは「Daily」スケジュールは 1 回実行されるとその後は実行されません。これらを実行し続けるようにするには、[Schedule Configuration] ダイアログ ボックスで [No end date] を選択します。
  - ステップ 3** ブラウザのプロキシ サーバの設定をチェックします。Internet Explorer を開いて [Internet Options] > [Connections] > [LAN settings] の順に選択します。[Use a proxy server] チェック ボックスが選択されていることを確認します。選択されている場合は [Advanced] をクリックして、Cisco Unified CCX サーバを例外として追加します。
-

## ヒストリ レポートを生成しようとする [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される

**症状** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータでヒストリ レポートを生成しようすると [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示される。このダイアログボックスにはエラー番号  $n$  が表示される。

**エラー メッセージ** *Error:<number>*

**考えられる原因** このエラーはさまざまな状況で発生します。

**推奨処置** [SQL Command Failed] ダイアログ ボックスが表示されたコンピュータで、最新の Historical Reports ログ ファイルを開きます。エラー番号を検索します。エラー番号の付近にエラーの原因が記載されています。この情報から問題を解決してください。

## ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される

**症状** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントの英語版 Windows コンピュータで、システムの地域設定を [German] にしても、Report Viewer での [Search] ダイアログ ボックスと [Previews] タブが英語で表示される。

**エラー メッセージ** *None.*

**考えられる原因** Report Viewer の制限です。

**推奨処置** ドイツ語版のオペレーティング システムをインストールしてください。

## Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない

**症状** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない。Historical Reports クライアント ログ ファイルに次のメッセージが書き込まれている。

**エラー メッセージ** *Not associated with a trusted connection.*

**考えられる原因** SQL サーバが正しい認証でアクセスされていません。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Historical Reporting クライアント コンピュータで次の手順を実行してください。

- 
- ステップ 1** [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server n] > [Enterprise Manager] の順に選択します。ここで *n* はバージョン番号です。
  - ステップ 2** [Microsoft SQL Servers] をダブルクリックします。
  - ステップ 3** [SQL Server Group] をダブルクリックします。
  - ステップ 4** [SQL Server group] で Cisco Unified CCX データベースが搭載されているサーバ名を右クリックします。
  - ステップ 5** [Properties] を選択します。
  - ステップ 6** [Security] タブを選択します。
  - ステップ 7** [Windows only] オプション ボタンをクリックします。
  - ステップ 8** [OK] をクリックします。
- 

## エラー [Database Connection Error 5051] が表示される

**症状** クライアント コンピュータで Cisco Unified CCX Historical Reporting クライアント ソフトウェアにログインしようとする時 [Database Connection Error 5051] が表示される。

**エラー メッセージ** Error 5051

**考えられる原因** ネットワーク接続がダウンしている、あるいはクライアントの接続設定に誤りがあります。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータの Windows コントロールパネルから、[Data Sources (ODBC)] を選択します。
  - ステップ 2** クライアント コンピュータから接続しようとしている Cisco Unified CCX サーバの `db_cra` データベースに DSN を作成します。クライアント コンピュータと Cisco Unified CCX の管理者パスワードが同じであることを確認します。ODBC データ ソースから Cisco Unified CCX サーバをポイントする際、`<crsServerNameOrIP>¥CRSSQL` を使用します。ここで `crsServerNameOrIP` は名前付きインスタンスです。たとえば、Cisco Unified CCX のサーバ名が `CiscoUCCXserver1` の場合、Server input box に `CiscoUCCXserver1¥CRSSQL` と入力します。Cisco Unified CCX は NT 認証を使用するので、[Windows NT authentication] オプション ボタンを選択します。
  - ステップ 3** DSN を作成できない場合は、Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータと Cisco Unified CCX サーバがネットワーク上で接続されているかを確認してください。
  - ステップ 4** DSN を使用して接続できない場合は、クライアント コンピュータの `hrcConfig.ini` ファイルを適切なネットワーク ライブラリで更新してください。
-

## [Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするファイル名が表示されない

**症状** [Export] ダイアログ ボックスにエクスポートするデフォルト ファイル名が表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 言語が [Simplified Chinese] と設定された Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント コンピュータ上で、Report Viewer の [Export Report] ツールをクリックしても、[Export] ダイアログ ボックスにデフォルトのエクスポート ファイル名が表示されない。

**推奨処置** レポート名は Report Viewer のレポートのヘッダーに表示されます。[Export] ダイアログボックスで、レポート名を使ってエクスポートされるレポートの名前を指定してください。たとえば、PDF レポート名を <ReportName>\_<startdatetime>\_<enddatetime>.pdf と指定します。

## [Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない

**症状** Historical Reports Database Server がインストールされていると、[Database Server Configuration] ページから Cisco Unified CCX のローカル データベースをポイントできない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 一旦 Cisco Unified CCX から Historical Reports Database Server (遠隔データベース) が設定されると、Cisco Unified CCX へポイントし直すことはできません。

**推奨処置** なし。これは設計どおりの動作です。1 マシン ソリューションに戻すには (Cisco Unified CCX の Historical Reports Database Server 設定が失われます)、Cisco Unified CCX をアンインストールしてからインストールし直します (Cisco Unified CCX のデータベースを消去してもいいかを確認するメッセージが表示されるので許容してください)。

## Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバにログインしようとする、失敗してエラーメッセージが返る

**症状** クライアントマシンから Cisco Unified CCX のサブレット サービスまたは Web サーバにアクセスできない。

**エラー メッセージ** Request timed out.

**考えられる原因** 認証要求タイムアウトが発生しました。クライアント ログにリクエスト タイムアウト エラーが書き込まれています。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX 上でサブレット サービスと Web サーバが稼動していることを確認します。クライアント上でブラウザのインターネット オプションの接続設定を確認します。
  - ステップ 2** クライアント マシンから Cisco Unified CCX Administration の Web ページに接続できることを確認します。ページがキャッシュされていないことを確認するためにページを再読み込みしてください。
  - ステップ 3** それでも問題が解決しない場合は、hrcConfig.ini ファイルの AuthReqTimeOut を現在より大きい値に更新します (デフォルトは 15 秒)。
  - ステップ 4** クライアントを再起動して再度ログインしてみます。
- 

## Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない

**症状** Cisco Unified CCX Standard でヒストリ レポートの設定をする際、レポート テンプレートとして次の 3 つ (IVR Application Performance Analysis、IVR Traffic Analysis、および Detailed Call by Call CDR) しか利用できない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** リストリ レポート クライアントに Cisco Unified CCX Standard レポートを参照する権限が割当てられていない可能性があります。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Administration メニューから、[Tools] > [Historical Reporting] を選択して、ライセンスで 8 つの Cisco Unified CCX レポートと 2 つの IVR レポートが提供されていることを確認してください。

## カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある

**症状** ユーザ生成のカスタム レポートを実行すると、1 つのレポートは時間毎のコール数を合計 244 と表示する。他のレポートではレポート対象時間帯の ACD コール数を合計 243 と表示する。他の日でもこのような食い違いがあり、差は 4 コールにも及ぶ。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** ACD コールが転送されると、2 つまたはそれ以上あるコール レッグが別々の 1 時間に別れることがあります。その場合、コールは第 1 のレポートでは 1 回だけカウントされますが、第 2 のレポートでは 2 回カウントされます。

**推奨処置** これはソフトウェアの設計どおりの動作です。これを回避したい場合、コールをカウントする代わりにコール レッグをカウントすることができます。このようにすると第 1 のレポートと第 2 のレポートでの合計数が一致します。この場合、"select count distinct sessionID" が "select count distinct (sessionID、sessionSeqNum) pairs" になります。ただし、このようにするとコール センター全体のコール カウントの定義が変更されることに留意してください。

## Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない

**症状** Priority Summary Activity Report パイ チャートの縁はカラー印刷になるが中心付近はそうならない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この問題は Cisco Unified CCX Historical Report Client Viewer から直接印刷すると発生し、Crystal Decisions のサードパーティ印刷ドライバに関連しています。

**推奨処置** レポートを PDF その他のサポートされているフォーマットのファイルにエクスポートしてから、そのファイルを印刷してください。

## Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる

**症状** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システムで Internet Explorer のプロキシサービスを使用している場合、Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる可能性がある。

**エラー メッセージ** *[CRS\_DATABASE] entry not found in the properties file. Failed to validate user or get MaxConnections of database value.*

**考えられる原因** プロキシ サービスからレポートを実行しようとしています。

このようなことが起こったが、Cisco Unified CCX Historical Reports クライアント システム から直接レポートを実行できる場合は、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Historical Reports クライアント システムの Explorer から、[Tools] > [Internet Options] を選択します。
  - ステップ 2** [Connections] を選択します。
  - ステップ 3** [LAN Settings] をクリックします。
  - ステップ 4** プロキシ サーバを使用している場合、[Proxy Service] チェック ボックスにチェックが入っています。
  - ステップ 5** [Advanced] をクリックします。
  - ステップ 6** [Do not use proxy server for addresses beginning with] フィールドに Historical Reports クライアント システムがログインしている Cisco Unified CCX サーバの IP アドレスを入力します。
  - ステップ 7** 必要に応じて [OK] をクリックして設定を保存します。
-

## [Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウンメニューに何も表示されない

**症状** Cisco Unified CCX Administration メニューで [Tools] > [Historical Reporting] を選択しても、ドロップダウンメニューに何も表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CM ユーザに権限が与えられていません。  
ヒストリ レポートの権限が必要な Cisco Unified CM ユーザに権限を与えてください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CM ユーザのユーザ名で Historical Reporting クライアントにログインします。Cisco Unified CCX Administration の該当ユーザに権限を与えるかを確認するメッセージのダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 2** [Yes] をクリックします。[Historical Reporting Privileges] ページが表示されます。
- ステップ 3** 該当ユーザにヒストリ レポート権限を与えます。適切な logLevel (3) が必要です。



**(注)** [User Maintenance] ページと [Historical Users] ページは同一のディレクトリ API を基盤として使用しています。

---

## Historical Reporting Client が動作しなくなり、再度ログインしようとするエラー メッセージが表示される

**症状** サーバやネットワークを変更していないにもかかわらず、Cisco Unified CCX Historical Reporting クライアントが突然停止する。再度ログインしようすると、エラー メッセージが連続して表示される。

**エラー メッセージ** A series of messages appear.

**考えられる原因** クライアント認証要求タイムアウトが発生しています。  
次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバ上で Web サーバとサブレット サービスとが稼働していることを確認します。クライアント上でブラウザのインターネット オプションの接続設定を確認します。
- ステップ 2** クライアント マシンから Cisco Unified CCX Administration の Web ページに接続できることを確認します。ページがキャッシュされていないことを確認するためにページを再読み込みしてください。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX Administration Web ページ への接続に成功した後もクライアント エラーが続くようなら、クライアントの hrcConfig.ini ファイルの General セクションの AuthReqTimeOut の値を現よりも大きくしてください (デフォルトは 15 秒)。

**ステップ 4** Cisco Unified CCX Historical Reports クライアントを再起動して再度ログインしてみます。

## カスタム レポートの実行中に Scheduler DOS の例外エラーが発生する

**症状** カスタム レポートの実行中に次のエラー メッセージが CiscoSchPrintExport.log ファイルに書き込まれる。

**エラー メッセージ** *ERROR Descripton=Dos error, thread in Export method=Exception.*

**考えられる原因** レポートが予定された時間に、クライアント マシンからデータベースにアクセスできない場合にこの DOS エラーが発生することがあります。

**推奨処置** CSV 以外のエクスポート フォーマットでレポートをスケジューリングしたうえで、同じレポートで結果を見てください。

## レポートをエクスポートすると、Excel シートのカラムが除去される

**症状** Agent Summary Report(エージェント毎)を Microsoft Excel シートにエクスポートすると Avg と Max 統計カラムが除去される。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 拡張 Excel フォーマットを使用すると情報が除去されることがあります。

**推奨処置** レポートを Excel で報告するときは、[Export] ダイアログで Microsoft Excel 7.(XLS) 拡張フォーマットを使用してください。すると別のダイアログ ボックスが表示されます。デフォルト設定を使用してください。

## Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない

**症状** ターミナル サービス セッション中に、Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** このシステム動作はターミナルサービスから使用した場合の設計どおりのものです。

**推奨処置** [Scheduler] アイコンから各種機能にアクセスする必要がある場合は、Scheduler がインストールされているコンピュータから行う必要があります。

## データベース接続が切断されたことを示すエラーメッセージが表示される

**症状** Agent Detail Report または Abandoned Call Detail Activity Report を生成しているとき、データベース接続が切断されたことを示すエラーメッセージが表示される可能性がある。

**エラーメッセージ** *Connection with database is broken.*

**考えられる原因** このメッセージは、システムに高負荷がかかっているときにこれらレポートを生成すると表示されることがあります。高負荷としては、レポート期間中の数万にも及ぶコール、またはシステムに最大数のスキルを設定することがあげられます。

**推奨処置** この問題を回避するには、レポート期間を短縮する、あるいは CSQ を再設定してスキル数の少ない CSQ を増やしてください。

## Automatic Speech Recognition の問題

このセクションでは Media Resource Control Protocol (MRCP) Automatic Speech Recognition (ASR) の次の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「名前が認識されない」 (P.8-73)
- 「音声認識がタイムアウトしない」 (P.8-74)
- 「変更された発音やニックネームが認識されない」 (P.8-74)
- 「高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する」 (P.8-75)
- 「MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている」 (P.8-75)
- 「MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更、追加、削除が反映されない」 (P.8-76)
- 「MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる」 (P.8-76)

### 名前が認識されない

**症状** MRCP ASR Dialog Control Group からチャンネルを割り当てられたコールに関して、Name to User ステップにおいて安定して名前が認識されない。

**エラーメッセージ** None.

**考えられる原因** 新しい Cisco Unified CCX をインストールした、あるいは名前の追加または既存の名前を変更した後に、Name Grammar Generator が実行されていません。

**推奨処置** Name Grammar Generator を実行してください。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** [Tools] > [User Management] > [Name Grammar Generation] の順に選択します (Name Grammar Generator はコールの量の少ない時間帯に実行してください)。
- ステップ 2** 正しい Grammar Variant を選択したことを確認してください。Nuance を使用する場合は [Nuance] を選択します。他のベンダーを使用する場合は [Standard] を選択します。混在する環境の場合は [Both] を選択します。
- 

## 音声認識がタイムアウトしない

**症状** 音声認識のために音声入力をいつまでも待ち続ける。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この問題はタイムアウトの初期値を 0 (ゼロ) と設定すると発生します。この問題は ASR プロバイダーが Nuance の場合にだけ発生します。Nuance の定義では初期タイムアウト値 0 はタイムアウトしないことを意味します。他のベンダーではこの値は即座にタイムアウトすることを意味します。

**推奨処置** 即座にタイムアウトさせる必要がある場合は次のようにします。ASR ソフトウェアプロバイダーとして Nuance を使用する場合、初期タイムアウト値を 0 (ゼロ) より大きい最小の値に設定します。他の ASR ベンダーに対しては、初期タイムアウト値を単に 0 (ゼロ) と設定します。

## 変更された発音やニックネームが認識されない

**症状** [Name to User] ステップを ASR モードで使用した場合、変更された発音やニックネームが認識されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 新しい Cisco Unified CCX をインストールした、あるいはニックネームまたは発音を [User Administration] ページで変更または追加した後に、Name Grammar Generator が実行されていません。

**推奨処置** Name Grammar Generator を実行してください。

次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** [Tools] > [User Management] > [Name Grammar Generation] の順に選択します (Name Grammar Generator はコールの量の少ない時間帯に実行してください)。
- ステップ 2** 正しい Grammar Variant を選択したことを確認してください。Nuance を使用する場合は [Nuance] を選択します。他のベンダーを使用する場合は [Standard] を選択します。混在する環境の場合は [Both] を選択します。

## 高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する

**症状** 高負荷のもとでは、MRCP ASR Dialog Control Group のチャンネルを使用するコールの完了率が低くなることもある。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** MRCP チャンネルがコールに使用されると、MRCP リソースを使ってセットアップされたセッションを解放するのに余計に時間がかかることがあります。

**推奨処置** MRCP ASR Dialog Control Group を 1.2 倍 (20% 増) 実装してください。たとえばアプリケーションが 100 の MRCP ASR チャンネルを必要とする場合、120 の MRCP ASR チャンネルを実装してください。次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** [Subsystems] > [MRCP ASR] > [MRCP ASR Provider Configuration] の順に選択します。
  - ステップ 2** 左側のパネルの [MRCP ASR Dialog Groups] リンクをクリックします。
  - ステップ 3** [Add MRCP ASR Dialog Control Group] リンクをクリックするか、既存のグループを選択します。
  - ステップ 4** [Max.Number of Sessions] の値を上記に従って変更します。この値を 1.2 倍 (20% 増) に設定してください。
  - ステップ 5** 以上の操作に応じて [Update] または [Add] をクリックしてください。
- 

## MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている

**症状** [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービス になっている。

**エラー メッセージ** None.

これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- MRCP Provider と Server が MRCP ASR Configuration の Web ページから設定されていない。
- MRCP ASR Server がダウンしているか到達不能である。
- Speech Server が MRCP ASR Configuration の Web ページから設定されていない。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** MRCP Provider と Server が MRCP ASR Configuration の Web ページから設定されていることを確認する。
  - ステップ 2** MRCP ASR Server が稼動していて到達可能であることを確認する。
-

## MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更、追加、削除が反映されない

**症状** Cisco Unified CCX Administration から行った MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group への変更が反映されないように見える。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Administration から MRCP ASR Provider、MRCP Server、または Group そして地域への変更（追加、削除も含める）を行うと、これらの変更内容は Config データベースには反映されますが、既にエンジンにロードされたデータには反映されません。これら変更をエンジンの再起動なしで即座に有効にするには、直接 MRCP ASR サブシステムに変更を再ロードする必要があります。

**推奨処置** エンジンを再起動しないでこれら変更を即座に有効にするには、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** MRCP Provider、Server、または Group のいずれか 1 つに関するデータを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP ASR] から [MRCP ASR Configuration] ページを開き、対応するプロバイダーの再読み込みアイコンをクリックします。この手順で新しく作成された MRCP ASR Provider をロードすることもできます。
- ステップ 2** すべてのプロバイダーを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP ASR] から [MRCP ASR Configuration] ページを開き、[Refresh All] をクリックします。
- 

## MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる

**症状** カスタマーが MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる。

**エラー メッセージ** None.

これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- 該当の Dialog Group 用にサーバが設定されていない。MRCP ASR Dialog Group が特定の MRCP ASR Provider を参照している。それぞれの MRCP ASR Provider は、IN\_SERVICE となるには、少なくとも 1 つの到達可能なサーバが設定されている必要があります。
- MRCP ASR Provider のどのサーバも MRCP Dialog Group に必要なすべての言語を提供できない。

**推奨処置** 原因によって、次のいずれかを実施してください。

- MRCP ASR Dialog Group が使用する MRCP ASR Provider に対して、到達可能なサーバが設定されていることを確認してください。

- MRCP ASR Provider を設定する際、複数の MRCP ASR Server をその Provider に対応付けることができます。それぞれのサーバに異なる言語をサポートさせることができます。たとえば、サーバ A に en\_US、サーバ B に es\_ES をサポートさせます。これらサーバを持つ Provider で MRCP Dialog Group を設定すると、有効言語のリストができます。この例では、指定された Provider に対応する Server がサポートする言語から、リストに en\_US と es\_US が含まれます。
- 通常 Group に対してユーザ インターフェイスで en\_US と es\_ES の両方は選択できません。なぜならどちらのサーバもこれら言語の両方はサポートしないからです。ところがサーバのうち少なくとも 1 つが、インストールされている言語のすべてをサポートする場合には例外的状況を作り出すことができます。この場合少なくとも 1 つのサーバがすべての言語をサポートするため、UI で Group に対してすべての言語を選択することが許可されます。上記サーバでサポートする言語を 1 つ削除することができます。そうすると、Group は変更されていないため、どのサーバもサポートできない言語組み合わせが必要になってきます。
- このようなことが起こっていないかを確認するためには、問題となる Group の Cisco Unified CCX Administration の Web ページにアクセスします。[Update] をクリックします。[There are no servers to satisfy this selection of languages] というメッセージが表示されたら、言語リストを Provider の少なくとも 1 つのサーバがすべてサポートするように変更する必要があります。

## Outbound の問題

このセクションでは次の Outbound 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない」 (P.8-78)
- 「エージェントにコールバックされない」 (P.8-78)
- 「エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない」 (P.8-78)
- 「アウトバウンド コールの発信でエラーになる」 (P.8-79)
- 「連絡先をすべてはインポートできない」 (P.8-79)
- 「RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている」 (P.8-79)
- 「CAD に [Outbound] ボタンが表示されない」 (P.8-80)
- 「CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている」 (P.8-80)
- 「アウトバウンド コールがダイヤルできない」 (P.8-80)
- 「アウトバウンド コール量が少ない」 (P.8-81)
- 「Outbound System Service が稼動していない」 (P.8-81)
- 「RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない」 (P.8-82)

## エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない

**症状** エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Outbound のメモリに連絡先がない場合、エージェントはアウトバウンド コールに予約されず、エージェントの auto-available の設定に応じてその後コールに対応できたりできなかったりする。

**推奨処置** Outbound サブシステムのメモリに連絡先があること、およびエージェントの設定が auto-available になっていることを確認してください。

## エージェントにコールバックされない

**症状** エージェントにコールバックされない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** CAD のシステム時刻が正しくない可能性があります。

**推奨処置** CAD のシステム時刻が正しいことを確認してください。

## エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない

**症状** エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** これは設計どおりです。Outbound サブシステムが受信可能なエージェントを検出し、データベースから Outbound 連絡先を取得してエージェントに提示するのに最大 2 分かかります。

**推奨処置** 対策を取る必要はありません。

## アウトバウンド コールの発信でエラーになる

**症状** アウトバウンド コールの発信でエラーになる。

**エラー メッセージ** The error message depends on the error.

**考えられる原因** General Configuration Web ページのダイヤルプレフィックスが不正確である可能性があります。

**推奨処置** General Configuration Web ページのダイヤルプレフィックスをチェックしてください。

## 連絡先をすべてはインポートできない

**症状** 連絡先をすべてはインポートできない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** インポートする連絡先に同じ電話番号のものが含まれているとこのような重複が上書きされ、その結果、サブシステムにインポートされる連絡先の数が少なくなります。

**推奨処置** インポートする連絡先に番号の重複がないことを確認してください。

## RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている

**症状** RmCm サブシステムに CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページで表示される CSQ リストが空になっている。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** General Configuration Web ページの割り当て済み CSQ リストが空です。

**推奨処置** General Configuration Web ページの割り当て済み CSQ リストが空でないようにしてください。General Configuration Web ページの割り当て済み CSQ だけが Campaign Web ページの利用可能 CSQ リストに入ります。

## CAD に [Outbound] ボタンが表示されない

**症状** CAD に [Outbound] ボタンが表示されない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** CAD の Direct Preview チェックボックスがチェックされていない。

**推奨処置** CAD の Direct Preview チェックボックスをチェックするようにしてください。

**推奨処置** CAD で Outbound 機能の追加ボタンを表示するには、CDA で Direct Preview オプションを有効にする必要があります。『Cisco Desktop Administrator's User Guide』および『Cisco Agent User Guide, Release 6.4 for Cisco Unified CCX』のリリース 7.0 (1) を参照してください。

## CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている

**症状** CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** サーバの Enterprise Data Service がダウンしています。

**推奨処置** Cisco Unified CCX サーバで Enterprise Data Service を稼働させてください。

## アウトバウンド コールがダイヤルできない

**症状** アウトバウンド コールがダイヤルできない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** Outbound サブシステムがダウンしている、キャンペーンが有効になっていない、キャンペーンの開始時間が終了時間が正しくない、カスタマーのダイヤル時間が正しくない、インバウンド コールが優先的に処理されている、キャンペーン用に連絡先がインポートされていない、などが原因になっている可能性があります。

**推奨処置** 次の事項を確認してください。

- キャンペーンに割り当てられた CSQ にエージェントが対応可能になっている。
- Outbound System Service が稼働している。2 ノードクラスタの場合、両ノードで Config Data Store が稼働している。
- キャンペーンが有効になっている。
- キャンペーンの開始時刻と終了時刻が正しい。
- カスタマー ダイヤル時間が正しい。

- Non-Cisco IP Phone Agent (non-IPPA) エージェントが対応可能になっている (インバウンドコールが優先)。
- キャンペーン用に連絡先がインポートされている。
- Cisco Unified CCX Administration の [System Parameters Configuration] ページで Outbound Seat 数が 0 より大になっている。

## アウトバウンド コール量が少ない

**症状** アウトバウンド コールの数が少ない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** General Configuration Web ページで、アウトバウンド コールに対する CSQ の割合 (パーセント) が少なくなっています。

**推奨処置** General Configuration Web ページで、アウトバウンド コールに対する CSQ の割合 (パーセント) を確認して、必要ならば増やしてください。

## Outbound System Service が稼動していない

**症状** Outbound System Service が稼動していない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** Outbound のライセンスがアップロードされていない、Config Data Store がすべて稼動してなく MSSQL サービスが 2 つとも稼動していない、RmCm サブシステムが稼動していない、などが原因として考えられます。

**推奨処置** 次の事項を確認してください。

- Control Center で Outbound サブシステムが [IN SERVICE] であり、[Parameters Configuration] ページで Outbound seats 数が 0 より大になっている。



**(注)** デフォルトとして、Outbound seats 数は MCS ハードウェアの種類に応じて設定されます。

- すべての Config Data Stores が稼動していて、MSSQL が 2 つとも稼動している。
- RmCm サブシステムが稼動中になっている。

## RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない

**症状** RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** これは設計どおりです。すべての再分類カテゴリーが表示されるわけではありません。

**推奨処置** レポートの完全なリストは Cisco Unified CCX Historical Reports から取得できます。『Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports User Guide』および『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』の「Managing Cisco Unified CCX Historical Reporting」の章を参照してください。

## Text-to-Speech の問題

このセクションでは次の MRCP Text-to-Speech (TTS) 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「プロバイダーが即座に `IN_SERVICE` になる」 (P.8-82)
- 「TTS プロンプトが再生されない」 (P.8-83)
- 「TTS プロンプトが聞こえない」 (P.8-84)
- 「MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている」 (P.8-84)
- 「Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する」 (P.8-85)
- 「UTF-8 以外の文字が必要な言語がある」 (P.8-85)
- 「wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる」 (P.8-86)
- 「MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または 性別への変更、追加、削除が反映されない」 (P.8-86)

## プロバイダーが即座に `IN_SERVICE` になる

**症状** ASR/TTS プロバイダーを作成すると、それが即座に `IN_SERVICE` になる。プロバイダー用にサービスを作成する前にこのようになる。

**エラー メッセージ** The ASR/TTS provider status incorrectly shows `IN_SERVICE`.

**考えられる原因** プロバイダーをサーバとともに削除した後に新たなプロバイダーを作成すると、新しいプロバイダーは以前の設定を引き継いで使用し、リフレッシュされません。

**推奨処置** そのプロバイダーに対して [Refresh] または [Refresh All] をクリックしてください。するとプロバイダーの状態は期待どおりに `OUT_OF_SERVICE` になります。

## TTS プロンプトが再生されない

**症状** 発信者に TTS プロンプトが聞こえるべきときに聞こえない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- TTS Prompt ステップの [Override Language] フィールドで指定されている言語が利用可能になっていない。
- Text Input 表現で参照されているテキストが 20 KB 以上である。
- 使用されている MRCP TTS Provider のための十分な MRCP TTS ライセンスがない。MRCP TTS ベンダー毎にライセンスが異なる方法で実装されている可能性がある。ベンダーのライセンス スキーム上、使用されている言語に対して十分な MRCP TTS ライセンスが設定されていない可能性がある。
- それぞれ異なる言語セットをサポートする複数の TTS プロバイダーを採用しているが、適切な TTS プロバイダー（目的の言語をサポートする方）が使用されていない可能性がある。該当するプロバイダーが デフォルト TTS プロバイダーとして選択されていないため、他のプロバイダーが使用されている可能性がある。

**推奨処置** 原因によって、次のいずれかを実施してください。

- Cisco Unified CCX Administration の Web ページから指定された言語が利用できない場合、[Subsystems] > [MRCP TTS] を選択して [Override Language] で指定された MRCP TTS サーバが設定されていることを確認してください。設定されていない場合、目的の言語の MRCP TTS サーバを新たに設定してから、対応する MRCP Provider を再ロードしてください。
- 20 KB を超えるテキストは許可されていません。20 KB 以下のテキストを使用するようにしてください。
- 必要であれば、MRCP TTS ベンダーから MRCP TTS ポートを追加するためのライセンスを取得してください。
- デフォルト TTS プロバイダーが使用されていない場合、Cisco Unified CCX Administration から [Default TTS Provider] フィールドを設定してください。[System] > [System Parameters] を開いて目的の TTS プロバイダーを選択します。または Cisco Unified CCX Editor Create TTS Prompt ステップで、[Override TTS Provider] フィールドに個別に TTS プロバイダーを指定します。VXML スクリプトを使用している場合は、Nuance Vocalizer 3.0 に対する TTS プロバイダーを指定して、これを次のように設定してください。
- `<property name="com.cisco.tts.provider" value="Nuance Vocalizer 3.0"/>`

## TTS プロンプトが聞こえない

**症状** TTS プロンプトが発信者に聞こえない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 該当テキストの言語が、TTS Prompt ステップの [Override Language] フィールドで指定されているものと一致していません。たとえば、テキストは英語ですが、Override Language はスペイン語です。

**推奨処置** 該当の TTS Prompt ステップで、[Input Text] が [Override Language Selection] と一致することを確認してください。

## MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている

**症状** [Engine] Web ページの [Engine Status] エリアで MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスになっている。

**エラー メッセージ** None.

これは次のいずれかが原因で起こりえます。

- MRCP Provider と Server が MRCP TTS Configuration の Web ページから設定されていない。
- MRCP TTS Server がダウンしているか到達不能である。

次の手順に従ってください。

---

**ステップ 1** MRCP Provider と Server が MRCP TTS Configuration の Web ページから設定されていることを確認します。

**ステップ 2** MRCP TTS Server が稼動していて到達可能であることを確認します。

---

## Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する

**症状** Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバのかなりの量のメモリを消費する。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 長いテキストファイルは Cisco Unified CCX サーバのメモリ使用を増加させます。たとえば、5 KB テキストファイルには 2.5 MB の音声ファイルが必要です。40 TTS ポートを持つシステムでは、シナリオにより約 120 MB のメモリが消費されます。

**推奨処置** 長いテキストファイルを使用する場合はシステムを適切に構築するようにしてください。

## UTF-8 以外の文字が必要な言語がある

**症状** フランス語やスペイン語などの言語に TTS を使用する場合、UTF-8 文字セットに無い文字が必要になる。たとえば、ç、é または ñ が正しく処理されないと、TTS サーバはエラー メッセージを発生し、プロンプトが再生されない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** デフォルトでは、ほとんどの TTS エンジンが UTF-8 文字セットだけに対応し、一般的には ASCII 文字セットだけです。フランス語やスペイン語の文字には、ç、é または ñ など、これに属さないものがあります。このような文字がスクリプトに必要な場合は、エンコードポリシーを指定する必要があります。ほとんどの言語に対しては他の指定がない限り ISO-8859-1 エンコードを使用してください。TTS ベンダーのマニュアルに TTS エンジンと言語に応じて必要となる ISO エンコーディングが記載されています。

**推奨処置** このようなエンコーディングを指定するには SSML マークアップを使用する必要があります。純粋な文字列は使用できません。次の例で文字コーディングをどのように指定するかを示します。

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<say>
Buonas tardes.Le estoy hablando en español.
</say>
```

これはファイルで提供するか、または Workflow ステップで TTS テキスト表現として指定できます。Workflow Editor の Expression Editor を使用する場合、いくつかの文字は正しく認識されるために「エスケープ」する必要があります。TTS テキスト表現で明示的に指定する場合は、同じテキストを次のように入力してください。

```
u"<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<say>
Buonas tardes.Le estoy hablando en español.
</say>
```

**推奨処置** `u"<text string>"` の形式が使用されていることに注意してください。これによって `"` エスケープ文字により、引用符 (`"`) をエスケープすることができます。非 UTF-8 文字 (`ñ` など) はエスケープする必要はありません。

## wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる

**症状** wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生するときに乱れる。



(注)

VXML スクリプトで指定されたプロンプトや `CreateTTSPromptStep` ワークフローを使用して作成されたプロンプトは TTS で再生されます。このようなプロンプトではテキストと音声ファイルを合成できません。Cisco Unified CCX は RIFF ヘッダーの wav ファイルフォーマットをサポートします。プロンプトが再生される箇所については、『*Cisco Unified CCX Administration Guide*』を参照してください。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Nuance TTS がシステムのデフォルト TTS プロバイダーとして設定されている可能性があります。この場合、wav ファイルのプロンプトが Nuance TTS で再生されます。Nuance TTS は RIFF ヘッダーの wav ファイルをサポートしません。

**推奨処置** Nuance が提供するユーティリティを使用して、RIFF ヘッダーの wav ファイルを Sphere ヘッダーの wav ファイルに変換してください。ユーティリティは次の Nuance インストールフォルダにあります。

```
<$Nuance>V8.5.0¥bin¥win32¥wavconvert.exe
```

## MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または性別への変更、追加、削除が反映されない

**症状** Cisco Unified CCX Administration から行った MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または性別への変更が反映されないように見える。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Administration から MRCP TTS Provider、MRCP Server、地域、または性別への変更（追加、削除も含める）を行うと、これら変更は Config データベースには反映されますが、既にエンジンにロードされたデータには反映されません。これら変更をエンジンの再起動なしで即座に有効にするには、直接 MRCP TTS サブシステムに変更を再ロードする必要があります。

**推奨処置** エンジンを再起動しないでこれら変更を即座に有効にするには、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** MRCP Provider、Server、または関連する地域と性別のいずれか 1 つに關係するデータを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP TTS] から [MRCP TTS Configuration] Web ページを開き、対応するプロバイダーの再読み込みアイコンをクリックします。この手順で新しく作成された MRCP TTS Provider をロードすることもできます。
- ステップ 2** すべてのプロバイダーを再ロードするには、[Subsystems] > [MRCP TTS] から [MRCP TTS Configuration] Web ページを開き、[Refresh All] をクリックします。
- 

## Serviceability の問題

このセクションでは次の Serviceability 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「SNMP ベースのネットワーク管理ツールが Csc0 Unified CCX コンポーネントをモニタできない」 (P.8-87)
- 「ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている」 (P.8-88)
- 「SNMP トラップが受信システムに届かない」 (P.8-88)
- 「Syslog メッセージが受信システムで受信されない」 (P.8-89)
- 「Alarm Service が起動しない」 (P.8-90)
- 「Serviceability を完全にはアンインストールできない」 (P.8-90)
- 「1 つのノードで Serviceability Tool を使用してデータを更新しても他方のノードで更新されない」 (P.8-91)
- 「ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる」 (P.8-91)

## SNMP ベースのネットワーク管理ツールが Csc0 Unified CCX コンポーネントをモニタできない

**症状** Cisco Unified CCX コンポーネントを CiscoWorks などの SNMP ベースのネットワーク管理ツールでモニタできない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX コンポーネントをモニタする SNMP サブエージェントがロードされていない、または正しく設定されていない、あるいは SNMP サービスが稼動していません。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** それぞれのサブエージェントが次の SNMP サービス レジストリの下にキーを持っていることを確認します。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Services¥SNMP¥Parameters¥ExtensionAgents
```

- ステップ 2** レジストリで指定されるディレクトリの下にサブエージェント DLL が存在することを確認します。たとえば、サブエージェント SnmpSysAppAgent が **HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\SnmpSysAppAgent\CurrentVersion** の下にレジストリを持ち、SnmpSysApp サブエージェントの SnmpSysAppImpl.dll を指すパスネームを持ちます。
- ステップ 3** Cisco Unified CCX サーバで SNMP サービスが稼動していることを確認します。SNMP サービスが稼動していなければ起動します。

## ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている

**症状** ファイル マネージャが [PARTIAL\_SERVICE] になっている。MIVR/MADM ログ メッセージの中に次のようなものがある。

**エラー メッセージ** *Class=class.com.cisco.doc.UserDocument.Synchronization status=2005-8-7 14:02:05.36:Synching 1173: Aug 07 14:02:05.797 EDT %MADM-FILE\_MGR-6-RECOVERY\_DETECTED:THREAD:EventQueue.DispatchThread-0-1: Synchronization from Repository to local disk not performed.*

**考えられる原因** ノードの [RECOVERY] が実行中です。ファイル マネージャはリカバリ中に RDS (DB) からのファイルの同期を行わず、[RECOVERY] 状態の完了が通知されるまで自身の状態を [PARTIAL\_SERVICE] と提示します。

**推奨処置** なし。これは設計どおりの動作です。

## SNMP トラップが受信システムに届かない

**症状** ネットワーク管理システム (NMS) が SNMP トラップを受信しない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** SNMP サービス属性に設定ミスがあります。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- ステップ 1** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。
- ステップ 2** [Name] フィールドの [SNMP Services] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [SNMP Service Properties] ウィンドウで [Traps] タブをダブルクリックして、コミュニティ名が大文字小文字も含めて正しいことを確認します。また、トラップの宛先の IP アドレスあるいはホスト名が正しいことを確認します。

- ステップ 4** [SNMP Service Properties] ウィンドウで [Security] タブをクリックして、少なくとも 1 つのコミュニティ名が定義されていて、その権限が [READ ONLY] または [READ WRITE] となっていることを確認します。セキュリティ ホールの原因になる可能性があるため、「パブリック」コミュニティ名を使用しないでください。SNMP セキュリティの詳細については、Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。コミュニティ名の大文字小文字が正しいことを確認してください。
- ステップ 5** Cisco Unified CCX サーバで [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択して、SNMP サービスと Cisco Unified CCX Alarm Service が稼動していることを確認します。
- ステップ 6** Cisco Unified CCX サーバ上で Cisco Unified CCX Alarm Service がメッセージを受信していることを確認します。
- AlarmService.ini ファイルを開いて正しいポート番号が記載されていることを確認します。デフォルトポート番号は 1444 です。
- Alarm Service エラー ログ AlarmTrace*n*.log (*n* はログ番号) を開きます (たとえば AlarmTrace11.log は 11 番目のログです)。デフォルトでエラー ログは次のフォルダにあります。  
C:\Program Files\Cisco\AlarmService\AlarmServiceLog.
- ステップ 7** トラップ受信システム (NMS システム) において、SNMP サービス属性で、ステップ 4 で使用したコミュニティ名と同じコミュニティ名が定義されていることを確認します。ciscoVoiceAppsMIB の cvaNotificationEnable テーブルが true と設定されていることで、トラップが有効になっていることを確認します。

## Syslog メッセージが受信システムで受信されない

**症状** NMS が Syslog メッセージを受信しない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** サービス属性に設定ミスがあります。更に詳しくは「パート I: Serviceability」の「Syslog のサポート」セクションを参照してください。

**推奨処置** Cisco Unified CCX サーバで次の手順を実行してください。

- ステップ 1** [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択し、Cisco Unified CCX Alarm Service が稼動していることを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Alarm Service がメッセージを受信していることを確認します。
- AlarmService.ini ファイルを開いて正しいポート番号が記載されていることを確認します。デフォルトポート番号は 1444 です。
- Alarm Service エラー ログ AlarmTrace*n*.log (*n* はログ番号) を開きます (たとえば AlarmTrace11.log は 11 番目のログです)。
- ステップ 3** Syslog 受信システム (NMS システム) の設定を確認します。

## Alarm Service が起動しない

**症状** Cisco Unified Alarm Service が起動しない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** AlarmNTService.exe が存在しない、またはアラーム サービスが登録されていません。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

**ステップ 1** AlarmNTService.exe が C:\Program Files\Cisco\AlarmService ディレクトリに存在することを確認します。存在しない場合は Cisco Unified CCX システムを再インストールします。インストールに関する説明は、『Cisco Unified CCX Installation Guide』を参照してください。

**ステップ 2** Cisco Unified CCX Alarm Service が実行されていることを確認します。このサービスが稼動していない場合は、これを登録するために次のコマンドをコマンド ウィンドウで入力します。

```
C:\Program Files\Cisco\AlarmService\AlarmNTService -Service
```

## Serviceability を完全にはアンインストールできない

**症状** Serviceability をアンインストールしても、サービサビリティ コンポーネントを完全には削除できない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX と Cisco Unified CM の両方がインストールされているサーバでは、Serviceability ファイルのいくつかがこれら Cisco アプリケーションで共有されています。Serviceability をアンインストールするとき、共有されているファイルを削除するかどうかを確認するメッセージが表示されます。削除しなかった場合、これらファイルはシステムに残ります。

**推奨処置** なし。

## 1 つのノードで Serviceability Tool を使用してデータを更新しても他方のノードで更新されない

**症状** 1 つのノードで IP アドレスなどのデータを Serviceability Tool を使用して更新しても、他方のノードのデータは更新されない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** Serviceability Tool は一度に 1 つのノードでしか作用しません。

**推奨処置** Serviceability Tool を使用して複数のノードのデータを更新する場合、それぞれのノードで個別に Serviceability Tool で更新を行わないと、クラスタ全体のノードは変更されません。

## ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる

**症状** Cisco Unified CCX システムに負荷がかかっているとき、ログ ファイルへの更新や書き込みをより頻繁に行われる。このため、ウイルス スキャン ソフトウェアがより頻繁に動作するようになる。これがシステム パフォーマンスに影響を及ぼす。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** ログ ファイルが変更されると、ウイルス スキャン ソフトウェアがそのファイルを読み込みます。

**推奨処置** システムの高負荷のもとでのコールの完了率を改善するために、いくつかのディレクトリをウイルス スキャン ソフトウェアのスキャン対象から除外することができます。

次のディレクトリを除外してください。

- `C:\Program Files\wfavvid\log`
- `C:\Program Files\Cisco\Desktop\log`
- `C:\Program Files\Cisco\Desktop_Audio`
- `C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL$CRSSQL`

## Cisco Unified CCX の国際化の問題

このセクションでは次の国際化の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない」 (P.8-92)
- 「指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない」 (P.8-92)

### 中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない

**症状** 名前と名字が中国語、日本語、韓国語で期待どおりの結果にならない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 中国語、日本語、韓国語の場合は、Cisco Unified CCX User Options Alternate Pronunciations のページで [First Name] と [Last Name] フィールドに入力した情報は期待した結果となって現れません。

**推奨処置** この問題を回避するには、[First Name] フィールドに名前を、[Last Name] フィールドに名字を入力してください。

### 指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない

**症状** ユーザが言語を指定してもソフトウェアがそれを許容しない、あるいはその言語を再生に使用しない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** プロンプトや認識文法を使用しようとした時にこの問題が起こる場合は、その言語をインストールしていないのが原因の可能性があります。標準化文書の ISO 639 と ISO 3166 で言語と対応する地域を確認してください。Voice Browser でこの問題が起こる場合は、VXML 標準により言語は `xml:lang="<ISO 639>-<ISO 3166>"` (例: en-US、fr-CA) の形式で入力することになっているため注意してください。VXML の区切り文字はハイフン (-) ですが、Cisco Unified CCX Editor、Application Administration、地域設定、インストール、およびプロンプトでは区切り文字はアンダースコア (\_) です。

**推奨処置** 言語のインストール状況を確認してください。次の ISO 文書で言語と地域の正しい表記を確認してください。

- ISO 639 は次の URL で参照できます。
- <http://www.ics.uci.edu/pub/ietf/http/related/iso639.txt>
- ISO 3166 は次の URL で参照できます。
- [http://www.chemie.fu-berlin.de/diverse/doc/ISO\\_3166.html](http://www.chemie.fu-berlin.de/diverse/doc/ISO_3166.html)

区切り文字として VXML にはハイフン (-)、その他にはアンダースコア (\_) を使用するようしてください。

## VXML の問題

このセクションでは次の Voice XML 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Voice Browser ステップのトラブルシューティングの手順」 (P.8-93)
- 「入力がない場合のタイムアウト アトリビュートが機能しない」 (P.8-94)
- 「メニュー選択の DTMF が機能しない」 (P.8-94)

## Voice Browser ステップのトラブルシューティングの手順

**症状** Voice Browser ステップの使用上の問題を回避するためにいくつかのガイドラインに従う必要がある。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この項目には該当しません。

**推奨処置** 問題を回避するために、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Cisco Unified CCX Administration で、CMT、JTAPI、MRCP ASR、MRCP TTS、Voice Browser などのサブシステムが稼動中であることを確認します。
  - ステップ 2** ブラウザで Universal Resource Identifier (URI) が到達可能であることを確認します。
  - ステップ 3** プロバイダーが正しく選択されていることを確認します。
  - ステップ 4** VXML スクリプトを使用する際は目的の TTS プロバイダーを選択します。たとえば、Nuance Vocalizer 3.0 の場合、設定は `<property name="com.cisco.tts.provider" value="Nuance Vocalizer 3.0"/>` のようになります。
  - ステップ 5** VXML、文法、および音声ファイルを組み合わせる前に、各々が正しいことを個別に確認します。
  - ステップ 6** Voice Browser ステップをデバッグするのに役立つツールとして SS\_VB、SS\_MRCP\_TTS、SS\_MRCP\_ASR、および SS\_CMT があります。詳細については、本書の「トレース」の章を参照してください。
  - ステップ 7** ファイル入手先 URL が到達可能で正しいことを確認します。
  - ステップ 8** Cisco Unified CCX に付属する VoiceXML DTD を使用してアプリケーション形式が正しいことを確認します。
-

## 入力がない場合のタイムアウト アトリビュートが機能しない

**症状** Nuance の場合、タイムアウト アトリビュートを 0 と設定して VXML スクリプトを実行するといつまでも待ち続ける。Nuance ではタイムアウト値 0 は永久に待つことを意味するが、これは VXML の定義にそぐわない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 次の例のように `timeout=0` が指定されています。

```
<form id="form1"><property name="timeout" value="0s"/> <field name="myField"> <prompt count="1"> No input expected.Say nothing </prompt>
```

**推奨処置** タイムアウト値を 1 ms と設定すると、実質期待どおりの動作になります。次のようにします。

```
<property name="timeout" value="1ms"/>
```

## メニュー選択の DTMF が機能しない

**症状** DTMF アトリビュートを `True` と設定して Voice XML 2.0 のメニュー要素を使用するとエラー `error.badfetch` がでる。

**エラー メッセージ** `error.badfetch`

**考えられる原因** メニュー要素を `true`、つまり `<menu dtmf="true">` と設定した場合、DTMF 値の選択肢として `*`、`#`、または `0` しか許容されません。たとえば、次の VXML コードが許容されません。

```
<menu id="aa" dtmf="true">
```

```
<prompt> Welcome to the automated attendant.To enter the phone number of the person you are trying to reach, press 1.To enter the name of the person you are trying to reach, press 2.To transfer to the operator, press 0.</prompt>
```

```
<choice dtmf="1" next="#dial_by_extn">1</choice>
```

```
<choice dtmf="2" next="#dial_by_name">2</choice>
```

```
<choice dtmf="0" next="#operator">0,</choice> </menu>
```

**推奨処置** 次の例に従えば許容されます。

```
<menu id="aa" dtmf="true"> <prompt> Welcome to the automated attendant.To enter the phone number of the person you are trying to reach, press 1.To enter the name of the person you are trying to reach, press 2.To transfer to the operator, press 0.</prompt>
```

```
<choice next="#dial_by_extn">1</choice>
```

```
<choice next="#dial_by_name">2</choice>
```

```
<choice dtmf="0" next="#operator">0 </choice> </menu>
```

# ハイ アベイラビリティとブートストラップ

このセクションでは Cisco Unified CCX 7.0 (1) のハイ アベイラビリティとブートストラップの次の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Transaction Manager を起動できない」 (P.8-95)
- 「再起動時に "unable to recover transaction" などのメッセージ、あるいは Tx.per ファイルの読み込みや変更に関するエラー メッセージが表示される」 (P.8-95)

## Transaction Manager を起動できない

**症状** Transaction Manager の起動に失敗したため Cisco Unified CCX も起動できない。

**エラー メッセージ** The "BOOTSTRAP\_START\_ERROR" and "transaction manager is not started" error messages are in the same log statement.

**考えられる原因** サードパーティの Transaction Manager (Mahalo) ログ wfavvid¥TxnMgrPersistence¥ が破損している可能性があります。

**推奨処置** TxnMgrPersistence? ディレクトリを手動でクリアしてください。

- 
- ステップ 1** Node Manager をシャットダウンします。
  - ステップ 2** wfavvid¥TxnMgrPersistence¥ ディレクトリを別のディレクトリにバックアップします。wfavvid¥TxnMgrPersistence¥ ディレクトリ内のすべてのファイルを削除します。
  - ステップ 3** Node Manager を再起動します。
- 

## 再起動時に "unable to recover transaction" などのメッセージ、あるいは Tx.per ファイルの読み込みや変更に関するエラー メッセージが表示される

**症状** 現象#1 : ログ内に TxLoggerException?, TxLoggerIOException?, TxLoggerClassNotFoundException?, TxLoggerFileNotFoundException?, などの Tx.....Exception の形式の例外がある。

現象#2 : bootstrap\_mgr デバッグ ログを有効にすると、"Recovery.recover" と "about to recover." は表示される。しかし、"Recovery.recover(): total pending tx" や "Recovery.recover(): no pending tx" は表示されない。

現象#3: Tx.per ファイルに関するメッセージが表示される。

**エラー メッセージ** See the previous symptoms topic for the message.

**考えられる原因** ファイル BSTxState? が破損している可能性があります。

**推奨処置** BSTxState? ディレクトリを手動でクリアしてください。

- 
- ステップ 1** Node Manager をシャットダウンします。
- ステップ 2** wfavvid¥BSTxState¥ ディレクトリを別のディレクトリにバックアップします。wfavvid¥BSTxState¥ 内のすべてのファイルを削除します。
- ステップ 3** Node Manager を再起動します。
- 

## ハイ アベイラビリティとフェールオーバー

このセクションでは Unified CCX 7.0 (1) のハイ アベイラビリティとフェールオーバーの次の問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「Datastore Control Center の履歴に競合がある」 (P.8-97)
- 「HA クラスタの構成変更ができない」 (P.8-97)
- 「RmCm サブシステムの構成変更ができない」 (P.8-98)
- 「サービス状態が無効のままである」 (P.8-98)
- 「Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける」 (P.8-99)
- 「クラスタがパーシャル サービスになっている」 (P.8-99)
- 「サーバがパーシャル サービスになっている」 (P.8-100)
- 「Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けけない」 (P.8-100)
- 「Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない」 (P.8-101)
- 「クラスタの時刻同期がはずれる」 (P.8-101)
- 「Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い」 (P.8-102)
- 「CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する」 (P.8-102)

## Datastore Control Center の履歴に競合がある

**症状** ハイ アベイラビリティ構成において、サブスクリプション エージェント履歴のコメント カラムにメッセージが表示される。Cisco Unified CCX Administration からメッセージを参照するには、サブスクリプション エージェントに関して [Datastore Control Center] > [History] を選択する。

**エラー メッセージ** A message similar to *Downloaded 111 data changes (0 inserts, 111 updates, 0 deletes, 111 conflicts)* appears.

**考えられる原因** ハイ アベイラビリティ構成では SQL マージレプリケーションによりサブスクライバ ノードからパブリッシャ ノードにデータが複製されます。このとき SQL はサブスクリプション エージェント履歴にこれらメッセージを残します。

**推奨処置** 対処は必要ありません。

## HA クラスタの構成変更ができない

**症状** 1 つのノードがダウンしているときにハイ アベイラビリティ クラスタの構成変更ができない。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** 構成変更が同時に両ノードの構成データストアに記録されるため、1 つのノードがダウンしている時は構成変更ができません。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** パブリッシャがアクティブ ノードであることを確認します。そうでない場合、Cisco Unified CCX Administration を使用してパブリッシャをすべてのデータストアに対するアクティブ ノードに設定します。
- ステップ 2** Component Activation のリンクから CDS と HDS を非アクティブ ノードに対して無効にします。
-

## RmCm サブシステムの構成変更ができない

**症状** ハイ アベイラビリティ展開では、追加/削除スキルやチームなど、RmCm サブシステムの設定変更をユーザから行うことはできない。

**エラー メッセージ** *There was an error reading/updating the database.Please contact your administrator.*

**考えられる原因** Cisco Unified CCX では設定データは Configuration データストアに格納されていて、Microsoft SQL データベースで管理されています。ハイ アベイラビリティ データベースでは通信に Microsoft Distributed Transaction Coordinator (MS DTC) サービスを使用していて、MS DTC サービスは NetBIOS 名で他の MS DTC サービスと通信します。この問題はデータベース ノードの名前解決に失敗して、MS DTC が通信できなかった場合に発生します。

**推奨処置** データベース ノード相互の通信を確認してください。その際に IP アドレスだけで確認しても十分ではありません。DTC では NetBIOS や DNS でコンピュータ名をアドレス解決するからです。ping を使用して NetBIOS がサーバ名からアドレス解決できるかを確認できます。クライアント コンピュータはサーバ名のアドレス解決ができる必要があり、サーバはクライアントのアドレス解決ができる必要があります。NetBIOS が名前からアドレス解決をできない場合は、コンピュータ上の LMHOSTS ファイルにエントリを追加してください。

MS DTC の問題を解決するために、Microsoft から *DTCping.exe* をダウンロードすることができます。次の URL にアクセスしてください：<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;250367>。

## サービス状態が無効のままである

**症状** Cisco Unified CCX Node Manager がサービスを開始できず、Cisco Unified CCX Administration で状態が [Invalid] と表示されている。

**エラー メッセージ** A red X mark displays beside the service in Cisco Unified CCX Administration.

**考えられる原因** 指定したサービスに問題が多く発生し過ぎていることが原因である可能性があります。

**推奨処置** 『Cisco Unified CCX Installation Guide』を参照して、障害が発生しているサービスを修復してください。

## Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける

**症状** Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリブートし続ける。

**エラー メッセージ** A Microsoft Windows message shows a server reboot in 60 seconds due to the service failure.

**考えられる原因** Cisco Unified CCX Engine、Cisco Unified CCX Administration、データストア、およびデスクトップ サービスなど、さまざまなコンポーネントの障害がこの問題の原因として考えられます。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Windows Services コントロール パネルを開きます。[Recovery] タブで 1 回目 / 2 回目 / その後の障害に対するアクションを [Take No Action] と設定します。
  - ステップ 2** まず Cisco MCVD ログで障害が発生したサービスを特定し、次にそのサービスのログから原因を見つけます。
  - ステップ 3** 障害を修復したら、障害に対するアクションを次のように元に戻します。1 回目の障害：サービスを再起動、2 回目障害：コンピュータをリブート、その後の障害：コンピュータをリブート。
- 

## クラスタがパーシャル サービスになっている

**症状** Cisco Unified CCX Administration Control Center で Cisco Unified CCX のクラスタ状態が [PARTIAL\_SERVICE] になっている。

**エラー メッセージ** PARTIAL\_SERVICE on Cisco Unified CCX Administration Control Center web page under a specific server link.

**考えられる原因** 少なくとも 1 つのサーバの状態が [IN\_SERVICE] 以外になっています。

**推奨処置** 問題のサーバにログインして、Cisco Node Manager がそのサーバで実行されているかを確認してください。参考になる情報がないか MCVD ログを見てください。

## サーバがパーシャル サービスになっている

**症状** Cisco Unified CCX Administration Control Center で Cisco Unified CCX のサーバの状態が [PARTIAL\_SERVICE] になっている。

**エラー メッセージ** *PARTIAL\_SERVICE* on the Cisco Unified CCX Administration Control Center web page under a specific server link.

**考えられる原因** 少なくとも 1 つのサービスの状態が [IN\_SERVICE] 以外になっています。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Administration Control Center の Web ページから次の手順を実施してください。

---

**ステップ 1** [IN\_SERVICE] でないサービスがあったら、そのサービスのログから原因を見つけます。

**ステップ 2** [Invalid] となっているサービスがあったら、ヒント「*Service constantly shows Invalid*」を参照してください。

---

## Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けない

**症状** Cisco Unified CCX システムが適切にコールや機能を受け付けない。

**エラー メッセージ** From the Cisco Unified CCX Administration Control Center, under a specific server link, there is neither Cisco Unified CCX Engine nor Cisco Unified CCX SQL Server (Config/Historical/Repository/Agent).

**考えられる原因** ひとつの原因として、該当コンポーネントが起動されていないことが考えられます。

**推奨処置** Cisco Unified CCX Administration の Web ページから該当コンポーネントを起動してください。

## Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない

**症状** Cisco Unified CCX Administration Control Center の Web ページにサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない。

**エラー メッセージ** There is no Master or Slave icon next to a service.

**考えられる原因** この問題は次のいずれかが原因で起っている可能性があります。

- そのサービスが起動されていない。
- そのサービスが依存するサービスが起動されていない。たとえば、Cisco Desktop Service は Cisco Unified CCX Engine が稼動していないとマスター/スレーブ状態が表示されません。また、Cisco SQL Server (Config/Historical/Repository/Agent) は Microsoft Distributed Transaction Coordinator または Microsoft SQL Agent が稼動していないとマスター/スレーブ状態が表示されません。

**推奨処置** 依存するサービスを起動してください。

## クラスタの時刻同期がはずれる

**症状** Cisco Unified CCX マシン上のクラスタ 時刻が Cisco Unified CM と同期されていない。

**エラー メッセージ** The Network Time Protocol Service on the Cisco Unified CCX machine exits with a message in the event log stating that the time difference is greater than the threshold.

**考えられる原因** NTP サービスには 1000 秒のしきい値が組み込まれています。NTP クライアント (Cisco Unified CCX マシン) とサーバ (Cisco Unified CM) との間でこのしきい値を超える時間差があると、NTP サービスによる時間補正が行われません。

**推奨処置** 次の手順に従ってください。

- クラスタの Cisco Unified CCX マシンのクロックを手動で設定します。Cisco Unified CCX マシンの時刻が Cisco Unified CM マシンの時刻とほぼ同じであるようにします。
- Service Control Manager から Cisco Unified CCX マシンの Network Time Protocol サービスを再起動します。

## Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い

**症状** Cisco Unified CCX サーバがハイ アベイラビリティ (HA) 環境で反応が非常に遅い。応答に時間がかかるため Cisco Unified CCX システムが使用に堪えない。コールがまったくエージェントに届かない。

**エラー メッセージ** LDAP error 51 in MADM logs.SDL and SQL errors on the Subscriber.

**考えられる原因** パブリッシャとサブスクリバのデータベースの同期が取れていません。

**推奨処置** パブリッシャとサブスクリバのデータベースの同期を取ってください。

## CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する

**症状** ハイ アベイラビリティ環境において両サーバの CPU 使用率が高くなると複数のフェールオーバーが発生する。Cisco Unified CCX サーバを起動すると、プライマリ サーバの CPU 使用率が上がり、その結果使用できなくなってセカンダリ サーバにフェールオーバーする。セカンダリ サーバにも同じことが起こり、その結果 プライマリ サーバにフェールオーバーする。

**エラー メッセージ** None.

**考えられる原因** この問題はカスタマー Java ステップが原因で発生している可能性があります。

**推奨処置** スクリプトの中のカスタマー Java ステップを探して削除してください。

## VoIP Monitor の問題

このセクションでは次の VoIP Monitor 問題に関して、トラブルシューティングのヒントを提供します。

- 「VoIP Monitor が正しく機能しない」 (P.8-103)
- 「Cisco Unified CCX が起動に失敗する」 (P.8-103)
- 「CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーが発生する」 (P.8-104)

### VoIP Monitor が正しく機能しない

**症状** VoIP Monitor が正しく機能しない。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** VoIP Monitor がエージェント電話機のボイス LAN 上にありません。

**推奨処置** Cisco CAD Installation Guide at Cisco Unified CCX に VoIP Monitor がインストールされている場合は、『Cisco CAD Installation Guide』 ([Cisco Unified Contact Center Express Install and Upgrade Guides web site](#)) の「Appendix」で VoIP 用に複数の NIC を使用する場合の記述を参照してください。CRS 5.0 はコンピュータ上にインストールされた VoIP Monitor だけをサポートします。

### Cisco Unified CCX が起動に失敗する

**症状** Cisco Unified CCX ノード マネージャが起動に失敗する。

**エラー メッセージ** None

**考えられる原因** Cisco Unified CCX サーバ上に 2 つの NIC があります。2 番目の NIC が Voice Monitor に使用されています。

状況を把握するために、次の手順に従ってください。

- 
- ステップ 1** Windows 2003 で [Start] > [Settings] > [Network Connection] の順に選択します。
  - ステップ 2** [Advanced] ドロップ ダウン メニューをクリックします。
  - ステップ 3** [Advanced Settings] > [Adapters and Bindings] の順に選択します。
  - ステップ 4** [Connections] ウィンドウで、VoIP Monitor 用の NIC が上位の順番になっていることを確認します。
- 

**推奨処置** VoIP Monitor の NIC を、Cisco Unified CCX の通信に使用されている NIC より下のプライオリティに設定してください。

## CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーが発生する

**症状** CCM と CME の両方の展開で、これらが正しく設定されていないと CDA の [VoIP Monitor] タブでエラーメッセージが表示される。

**エラーメッセージ** Error Reading from Directory services

**推奨処置** CCM 展開では、電話機を Cisco Unified CM の RmCm アプリケーション ユーザに対応付けてください。

CME 展開では CME ルータで次のコマンドを実行して、CDA の VoIP タブ に設定されている電話機を確認してください。

```
Cisco2800(config)#ixi transport http
Cisco2800(conf-xml-trans)#response size 64
Cisco2800(conf-xml-trans)#no shutdown
Cisco2800(conf-xml-trans)#exit
```

## VoIP Monitor の電話機リストに表示されない電話機がある

**症状** Cisco Communications Manager Express (CME) 展開の Web ベースの **Cisco Desktop Administrator** で [VOIP Monitoring Device] タブをクリックすると次のエラーメッセージが表示される。

**エラーメッセージ** CDAUI2000 An error has occurred.Contact technical support

回避策：

- 
- ステップ 1** Cisco CME router にログインして (ハイパーターミナルまたは telnet で)、ユーザ名とパスワードを入力します。
  - ステップ 2** **enable** と入力して、**Privilege** コマンドを有効にします。
  - ステップ 3** **Return** キーを押します。
  - ステップ 4** パスワード入力を求めるメッセージが表示されるので、パスワードとして **enable** と入力します。
  - ステップ 5** **Return** キーを押します。
  - ステップ 6** **Configure t** と入力します。
  - ステップ 7** **Return** キーを押します (ここから設定モードに移行し、端末から CME ルータの設定を変更をできるようになります)。
  - ステップ 8** 次のコマンドを実行してバッファ サイズを 4K から 64K に増やします。
    - `ixi transport http`
    - `response size 64`
    - `no shutdown`
    - `request outstanding 1`

- ステップ 9** CME ルータで **write** コマンドを実行します。これにより現在の設定情報がメモリ、ネットワーク、または端末に書き込まれます。
- ステップ 10** Web ベースの **Cisco Desktop Administrator** を起動します。
- ステップ 11** [Services Configuration] > [Silent Monitoring and Recording] > [VOIP Monitor Device] の順に選択します。
- 以上の変更により電話機が [VOIP Monitor Device] に表示されるようになります。

## CDP の問題

このセクションでは次のトラブルシューティングのヒントを提供します。

[「Device Manager に CDP Protocol Driver が無い」 \(P.8-105\)](#)

### Device Manager に CDP Protocol Driver が無い

**症状** ノードで修復作業を行うと CDP Protocol Driver が Device Manager から無くなる。

回避策：

- 
- ステップ 1** cdp.sys が C:\winNT\system32\drivers に有ることを確認します。
- ステップ 2** レジストリの HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services を開きます。
- ステップ 3** 次の手順で CDP を見つけます。
- **Device Manager** を開きます。[My Computer] を右クリックして、[Properties] > [Hardware] タブへと進み、[Device Manager] をクリックします。
  - [View] メニューをクリックして [show hidden devices] アイテムを確認します。
  - [View] メニューで [Devices by connection] オプションを選択します。
  - ノードをいずれか右クリックして [Scan for Hardware Changes] オプションを選択します。
- [CDP Driver Protocol] が有るか確認します。もし有れば CDP ドライバがインストールされています。





## INDEX

### A

- ASR の問題 **8-73**
  - MRCP ASR Dialog Group からルート ポイントに電話をかけるとデフォルト動作で扱われる **8-76**
  - MRCP ASR サブシステムがアウト オブ サービスになっている **8-75**
  - 音声認識がタイムアウトしない **8-74**
  - 高負荷のもとで MRCP ASR Group を使用するとコール完了率が低下する **8-75**
  - 名前が認識されない **8-73**
  - 変更が反映されない **8-76**
  - 変更された発音やニックネームが認識されない **8-74**

### C

- CDP
  - CDP ドライバ制御へのアクセス **5-2**
  - デフォルトの設定 **5-4**
  - ドライバの IP アドレスのアップデート **5-4**
  - ドライバの使用 **5-2**
  - ドライバのプロパティの表示 **5-3**
  - ファイルの検索 **5-4**
  - プロトコル ドライバのイネーブル **5-3**
  - プロトコル ドライバのインストール **5-2**
  - プロトコル ドライバの起動 **5-2**
- CISCO-CDP-MIB **2-6**
- Cisco Discovery Protocol
  - 「CDP」を参照 **5-1**
- Cisco Unified CCX
  - コール統計情報、記録、およびモニタリング サーバのサポート **1-4**
- Cisco Unified CCX Administration の問題

Cisco Unified CCX Supervisor の Web ページが Cisco Unified CCX サーバから表示できない **8-29**

Cisco Unified CM のユーザがランダムに表示される **8-29**

[Document Management] ページで zip ファイルが自動的に解凍されない **8-31**

ウォールボードで使用するデータベースのテーブルフィールドのデータ単位がミリ秒になっている **8-29**

管理ページを選択するとエラー メッセージが表示される **8-30**

高負荷のときコール拒否率が高くなる **8-32**

サブフロー スクリプトをリフレッシュしてもペアレント スクリプトが更新されない **8-28**

認証の Web ページが利用できない **8-27**

ファイルをアップロードするとコンポーネント マネージャが部分サービス状態になる **8-32**

プロンプトの zip ファイルをアップロードしているときに [Invalid files] メッセージが表示される **8-31**

ユーザが Cisco Unified CCX の Web ページにログインできない **8-28**

ライセンス ファイルをアップロードすると、警告メッセージが表示される **8-28**

Cisco Unified CCX Admin Utility の問題 **8-33**

Cisco Unified CCX Admin Utility が終了してしまう、またはログインしても開始しない **8-34**

Cisco Unified CCX Admin Utility がブートストラップ ノード以外のノードで実行できない **8-35**

Node Manager が ハングアップしているため、Cisco Unified CCX Admin Utility を実行できない **8-36**

クラスタの同期が取れていない **8-34**

データ破損のため Cisco Unified CCX Admin Utility に障害が発生する **8-35**

Cisco Unified CCX Database の問題 **8-36**

Cisco Unified CCX Administration の [Application] または [System] のパラメータをそれぞれのページで設定できない **8-37**

Cisco Unified CCX のデータベースが期待どおりに消去されない **8-38**

- HA ノードで DB コンポーネントを起動できない **8-37**
- HR クライアントのログイン エラー **8-37**
- データベース消去に関する E メール通知が送信されない **8-39**
- データベース消去に関する Syslog または SNMP トラップ通知が送信されない **8-39**
- ハイ アベイラビリティのためにヒストリ データベース db\_cra が満杯になっている **8-38**
- Cisco Unified CCX Editor の問題
- Reactive Debugging Tool でエラーが発生する **8-41**
  - アクティブ デバッグ中に Accept ステップでエラーが発生する **8-40**
  - 文字列変数を整数に変更する **8-40**
- Cisco Unified CCX Engine の問題
- Application サブシステムが [Partial Service] になっている **8-46**
  - Application サブシステムがパーシャル サービスになっていて、予想外に長時間実行され続けている **8-55**
  - Cisco Unified CCX Engine が起動されず、エラー [RMI port in use] が発生する **8-44**
  - Cisco Unified CCX Engine が起動しない **8-55**
  - Cisco Unified CCX Engine は稼動しているがコールが応答されない **8-46**
  - Cisco Unified CCX Engine ログ ファイルにプロンプト例外がある **8-54**
  - Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするエラー 1067 が発生する **8-45**
  - Cisco Unified CCX Node Manager サービスを起動しようとするエラー 1069 が発生する **8-45**
  - Cisco Unified CCX サーバと Active Directory を統合すると、いくつかのサービスが登録されていない状態になる **8-56**
  - Cisco Unified CCX サーバの CPU 使用率が 100% になる、または非常に遅い **8-51**
  - Cisco Unified CCX サーバのディスク スペースがなくなった **8-50**
  - Cisco Unified CCX マシンの時間を変更するとエージェントがログオフされる **8-47**
  - CTI ルート ポイントに電話をかけるとエラー メッセージが流れる **8-47**
  - Database サブシステムがパーシャル サービスになる **8-52**
  - H.323 クライアントの DTMF 数字が検出されない **8-49**
  - JTAPI サブシステムが [Partial Service] になっている **8-52**
  - JTAPI プロバイダーに接続できない **8-53**
  - Simple Recognition ステップで失敗の方へ分岐してしまう **8-53**
  - Voice Browser ステップで例外が発生する **8-44**
  - アプリケーションへの変更が現象に現れない **8-48**
  - コールをゲートウェイをまたがって転送しているときに切断される **8-48**
  - 発信側と Cisco Unified CCX のコーデックが異なる **8-54**
  - プロンプトが正しくないコーデックで再生される **8-54**
  - リダイレクトされたコールが切断される **8-49**
- Cisco Unified CCX の問題
- Cisco Unified CCX Configuration の Web ページの [Resources] エリアにエージェントが表示されない **8-18**
  - Cisco Unified CCX エージェントがコールを保留したのちに、そのエージェントの内線を再呼び出ししようとしたが、コールが切断された **8-22**
  - Cisco Unified CCX の設定を変更できない **8-19**
  - IPCC Express ルート ポイントへのコールが切断される **8-21**
  - NIC ドライバを更新するとサイレント モニタリングとレコーディングが無効化される **8-22**
  - RmCm サブシステムがアウト オブ サービスになっている **8-16**
  - いくつかのリソース選択基準が欠落している **8-20**
  - エージェントが CSQ に表示されない **8-21**
  - エージェントが、コールを処理したのちに [Work] 状態にならない **8-18**
  - エージェントの順番を選択できない **8-18**
  - エージェントを記録できない **8-20**
  - 記録およびモニタリングの問題 **8-20**
  - コールがエージェントにルーティングされない **8-21**
  - メディア ステップで 例外 [Could not create PlayPromptDialog Object] が発生する **8-19**
- Cisco Unified CM Automated Attendant の問題
- Automated Attendant プロンプトが再生されない **8-12**

名前ダイヤルしたが指定されたサーバが見つからない **8-12**

### Cisco Unified CME の問題

Cisco Unified CME が 2811/CME ルータから起動されない **8-14**

エージェントが会議から退席すると、すべての参加者が会議から退席してしまう **8-13**

エージェントが規制回線にログインできない **8-13**

エージェントが共有回線にログインできない **8-13**

# を押すとプロンプトが途切れ、その後のプロンプトも再生されなくなる **8-14**

### Cisco Unified IP IVR の問題

Cisco Unified IP IVR がコールを内線に転送すると発信側が切断される **8-24**

再生できないプロンプトがある **8-25**

スクリプトのいくつかのプロンプトは指定された言語で再生され、他のプロンプトは英語で再生される **8-25**

プロンプトが誤った言語で再生される **8-24**

プロンプトで再生されるフレーズの順番が誤っている **8-26**

### CISCO-VOICE-APPS-MIB **2-6**

### CiscoWorks のサポート **1-3**

Campus Manager **1-3**

Resource Management Essentials **1-3**

### CME テレフォニーの問題

機能ルーティングポイントの稼働が止まった、あるいは CME Telephony が部分的にしか稼働していない **8-11**

## H

### Historical Reporting の問題

Cisco Unified CCX Standard のテンプレートが 3 つしか利用できない **8-69**

[Database Server Configuration] ページからマシン上のアプリケーションをポイントできない **8-68**

[Export] ダイアログボックスにエクスポートするファイル名が表示されない **8-68**

[Historical Reporting Client] ウィンドウのドロップダウンメニューに何も表示されない **8-71**

Historical Reporting クライアントが動作しなくなった **8-71**

Historical Reporting クライアントから Cisco Unified CCX サーバへのログインの試みが失敗する **8-68**

Historical Reporting クライアント コンピュータが Cisco Unified CCX サーバに接続できない **8-66**

Historical Reporting の Web ページのオプションを選択するとエラーが発生する **8-64**

Historical Reports クライアントのレポートが短縮されている **8-65**

HR クライアントのインストール後、ユーザ ログインが見当たらない **8-60**

MS Excel フォーマットでエクスポートしたレポートの中に表示されないデータ カラムがある **8-61**

MS Excel フォーマットのレポート内のレコードが短縮されている **8-62**

Priority Summary Activity Report チャートの印刷が部分的にしかカラー印刷にならない **8-70**

Scheduled Historical Reports が実行されず、CiscoSch.log ファイルにメッセージが書き込まれる **8-70**

Scheduled Historical Reports を実行できない **8-65**

Terminal Services クライアントに [Scheduler] アイコンが表示されない **8-63**

Windows のステータスバーに [Scheduler] アイコンが表示されない **8-72**

エクスポートした PDF レポートを横方向に印刷できない **8-60**

エラー [Database Connection Error 5051] が表示される **8-67**

カスタム レポートに表示される ACD コール数に食い違いがある **8-69**

クライアントとサーバのセキュリティ ポリシーが一致しない **8-61**

地域が [German] に設定されているにもかかわらず、Windows システムで [Search] ダイアログボックスと [Preview] タブが英語で表示される **8-63**

チャートが MS Excel フォーマットで正しく表示されない **8-61**

チャート内のエージェント名が上書きされる **8-62**

チャートを含む RTF レポート内に表形式のレポートタイトルが表示される **8-62**

ドイツ語のシステムで、一部の情報が英語で表示される **8-66**

ヒストリ レポートを生成しようとする [SQL Command Failed] ダイアログボックスが表示される **8-66**

レポートがスケジュールされた時間に実行されない **8-63**

レポートをエクスポートすると、Excel シートのカラムが除去される **8-72**

レポートをエクスポートするときに、表示されるべきダイアログ ボックスが表示されない **8-64**

## I

### Internationalization の問題

指定した言語が許容されない、あるいは再生に使用されない **8-92**

中国語、日本語、韓国語で名前と名字が期待どおりにならない **8-92**

### IPCC Express の問題

Cisco Agent Desktop にエージェントまたは CSQ が表示されない **8-17**

RmCm が [Initializing] 状態になったままである **8-17**

RmCm サブシステムが [INITIALIZING] 状態になったままである **8-16**

エージェント、スーパーバイザ、またはチームの同期が失われている **8-17**

## M

Media Resource Control Protocol (MRCP) **8-73**

## O

### Outbound の問題 **8-77**

CAD に [Outbound] ボタンが表示されない **8-80**

CAD に [Outbound] ボタンが表示されるが無効化されている **8-80**

CSQ が設定されているにもかかわらず、Campaigns Configuration の Web ページの利用可能 CSQ リストが空になっている **8-79**

Outbound System Service が稼動していない **8-81**

RTR Outbound レポートに一部の再分類が表示されない **8-82**

アウトバウンド コールがダイヤルできない **8-80**

アウトバウンド コール量が少ない **8-81**

アウトバウンド コールの発信でエラーになる **8-79**

エージェントがスキップまたはスキップクローズするが予約状態に留まらない **8-78**

エージェントにコールバックされない **8-78**

エージェントは受信可能状態だが最大 2 分間アウトバウンド コールを受けない **8-78**

連絡先をすべてはインポートできない **8-79**

## R

### Real-Time Reporting の問題

JRE をインストールした後に、Real-Time Reporting から JRE をインストールすべき旨のメッセージが表示される **8-57**

Real-Time Reporting を実行しようとするエラーが発生する **8-56**

## S

### Serviceability の問題

Alarm Service が起動しない **8-90**

Serviceability を完全にはアンインストールできない **8-90**

SNMP トラップが受信システムに届かない **8-88**

SNMP ベースのネットワーク管理ツールが Cisco Unified CCX コンポーネントをモニタできない **8-87**

Syslog メッセージが受信システムで受信されない **8-89**

ウイルス スキャン ソフトウェアでコールの完了率が下がる **8-91**

ファイル マネージャがパーシャル サービスになっている **8-88**

### Simple Network Management Protocol

「SNMP」を参照 **2-1**

### SNMP

Management Information Base (MIB) **2-2**

エージェントおよびサブエージェント **2-2**

基本 **2-2**

コミュニティ名の設定 **2-9**

サービスの開始、停止、および確認 **2-10**

トラップ **2-6**

トラップの設定 **2-8**

トラップ メッセージ [2-7](#)

トラップ レシーバの設定 [2-8](#)

SYSAPPL-MIB [2-3](#)

## T

TTS の問題 [8-82](#)

Long TTS プロンプトが Cisco Unified CCX サーバの  
かなりの量のメモリを消費する [8-85](#)

MRCP TTS サブシステムがアウト オブ サービスに  
なっている [8-84](#)

TTS プロンプトが聞こえない [8-84](#)

TTS プロンプトが再生されない [8-83](#)

UTF-8 以外の文字が必要な言語がある [8-85](#)

wav ファイルのプロンプトが TTS サーバで再生する  
ときに乱れる [8-86](#)

プロバイダーが即座に IN\_SERVICE になる [8-82](#)

変更が反映されない [8-86](#)

## V

Virtual Network Computing (VNC) [1-4](#)

VoIP Monitor の問題 [8-103](#)

VoIP Monitor が正しく機能しない [8-103](#)

VXML の問題

Voice Browser ステップの トラブルシューティングの  
手順 [8-93](#)

入力がない場合のタイムアウトアトリビュートが機  
能しない [8-94](#)

メニュー選択の DTMF が機能しない [8-94](#)

## あ

アラーム

Cisco Unified CCX アラーム サービス [3-1](#)

Syslog サーバに送信されたメッセージの表示 [3-4](#)

Syslog メッセージの形式 [3-4](#)

Windows イベント ログに送信されたメッセージの表  
示 [3-5](#)

アラーム サービス [3-1](#)

アラーム サービスの設定 [3-3](#)

アラームの重大度 [3-2](#)

サービスの開始と確認 [3-2](#)

重大度 [3-2](#)

情報の検索 [3-6](#)

定義 [3-6](#)

メッセージの表示 [3-5](#)

## え

遠隔サービサビリティ [1-4](#)

CiscoWorks [1-4](#)

MS Windows ターミナル サービス [1-4](#)

MS Windows パフォーマンス モニタリング [1-4](#)

VNC [1-4](#)

## さ

サービサビリティ

遠隔 [1-4](#)

サポート ツール [6-1](#)

アクセス [6-1](#)

サーバ [6-1](#)

ノード エージェント サービス [6-1](#)

マニュアル [6-1](#)

## し

診断の問題 [7-1](#)

## と

トラブルシューティング [2-1](#)

一般的なステップ [7-1](#)

ヒント [8-1](#)

トレース ファイル [4-1](#)

解釈 [4-8](#)

サブファシリティ [4-4](#)

スレッド ダンプ [4-9](#)

スレッド ダンプ ファイルの表示 [4-9](#)

スレッド ダンプへの書き込み **4-9**  
 設定 **4-2**  
 トレース レベル オプションの設定 **4-7**  
 表示 **4-8**  
 表示および解釈 **4-8**  
 ファシリティ **4-4**  
 レベル オプション **4-3**

## は

ハイアベイラビリティとブートストラップの問題 **8-95**  
 Transaction Manager を起動できない **8-95**  
 起動で例外が発生する **8-95**  
 ハイアベイラビリティとフェールオーバーの問題 **8-96**  
 Cisco Unified CCX Administration Control Center でサービスのマスター/スレーブ状態が表示されない **8-101**  
 Cisco Unified CCX Node Manager の障害のため、Cisco Unified CCX がリポートし続ける **8-99**  
 Cisco Unified CCX が適切にコールや機能を受け付けない **8-100**  
 Cisco Unified CCX サーバが HA 環境で反応が遅い **8-102**  
 CPU 使用率が高いと複数のフェールオーバーが発生する **8-102**  
 Datastore Control Center の履歴に競合がある **8-97**  
 HA クラスタの構成変更ができない **8-97**  
 RmCm サブシステムの構成変更ができない **8-98**  
 クラスタがパーシャルサービスになっている **8-99**  
 クラスタの時刻同期がはずれる **8-101**  
 サーバがパーシャルサービスになっている **8-100**  
 サービス状態が無効のままである **8-98**  
 バックアップ、復元、およびアップデート問題 **8-3**  
 1 ノードあるいは 2 ノード システムでバックアップに失敗した **8-4**  
 1 ノード システムで復元に失敗した **8-6**  
 CRS 4.5 プロファイル名が指定されていない **8-5**  
 [Page Not Found] が表示される **8-5**  
 アップグレード後、RmCm 設定が部分的に失われた **8-9**

クライアント デスクトップからバックアップ、復元、およびアップグレードが実行できない **8-3**  
 再インストールした 2 ノードシステムで復元に失敗した **8-8**  
 バックアップ作業中にバックアップ ウィンドウが誤って閉じられた **8-9**  
 バックアップ、復元、またはアップグレード中に UI に例外が表示される **8-4**  
 復元の前に稼動していた 2 ノード システムの復元が失敗した **8-7**

## れ

例  
 シャットダウン中のトラップ **2-11**  
 スタートアップ中のトラップ **2-10**

## ろ

ログインの再試行でエラー メッセージが表示される **8-71**  
 ログ収集ツール **4-12**  
 ログ ファイル  
 CAD インストール ログ **4-11**  
 Zip ファイルへの収集 **4-12**  
 パスの場所 **4-10**